



Université François Rabelais - Tours
UFR Arts et Sciences Humaines
Département des Sciences de l'Éducation et de la Formation

Année Universitaire 2009-2010

Auto-réflexivité dans la relation d'accompagnement

Le cas particulier de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA

Présenté par
Christelle Pitet-Girault

Sous la direction de

Catherine Guillaumin, Maître de Conférences

Laurence Cornu, Professeur des Universités

Noël Denoyel, Maître de Conférences

Roland Fonteneau, Maître de conférences

Sylvie Gaulier, Maître de conférences associé

Catherine Guillaumin, Maître de Conférences

Sébastien Pesce, Chargé de cours

Hervé Breton, Maître de Conférences associé

En vue de l'obtention du
Master Professionnel 1ère année - Arts, Lettres & Langues Mention - Langues, Education et Francophonie Spécialité -
Sciences de l'Éducation Mention Professionnelle Ingénierie de la Formation

SOMMAIRE

Sommaire	2
Introduction.....	3
Préambule à ma recherche : Propos sur mes missions et mon poste.	5
1 ^{ère} Partie : L'approche théorique	12
Chapitre 1 : De mes interrogations à ma question de départ.....	12
Chapitre 2 : Pour un éclairage du concept d'accompagnement.....	17
Chapitre 3 : De l'accompagnement à la relation d'aide : le travail social	23
Chapitre 4 : Des clés pour favoriser l'accompagnement : la relation dialogique, la congruence, la réflexivité.	30
Problématisation et conclusion de la 1 ^{ère} partie	40
2 ^{ème} Partie : L'approche méthodologique	43
Chapitre 1 : Méthodologie de recherche.....	43
Chapitre 2 : L'analyse des entretiens : ce que disent les personnes interrogées	49
Chapitre 3 : Interprétation des entretiens : ce que le chercheur comprend de l'accompagnement	63
Conclusion générale	77
Références et Index	79
Table des Figures.....	79
Références Bibliographiques	80
Table des Matières	81

Introduction

Comme Guy Le Bouëdec ¹, j'ai souhaité m'intéresser à la posture des accompagnants dans une relation d'accompagnement. Cet auteur rappelle qu'ici posture ne désigne pas une position du corps dans l'espace mais :

« Il est ici employé de manière métaphorique pour exprimer les différents types de rôles remplis par un formateur ou un éducateur ».

J'ai choisi d'orienter ma recherche sur le rôle de l'accompagnant et sur son positionnement par rapport à la personne accompagnée. Afin d'être à même de mieux comprendre cette posture et d'en tirer des enseignements pour asseoir mes pratiques, j'ai tout d'abord cherché à définir l'accompagnement. Entre nouvelle pratique et pratique ancestrale, quelles places tiennent les termes nouveaux entendus régulièrement de type : coaching, mentoring, counselling....? Difficile de comprendre le rôle précis de chaque pratique et à difficile encore de définir le rôle de l'accompagnant quand il s'agit d'une relation d'aide ou d'un accompagnement. L'accompagnement est-il si éloigné de la relation d'aide ? N'y a-t-il pas des ponts possibles à faire entre ces deux pratiques ? Et au fond ne va-t-on pas davantage vers une individualisation des pratiques où le rôle de l'accompagnant dépend de la demande de l'accompagné ? Cette relation qui unit accompagnant/accompagné prend forme grâce à un dialogue dans la confiance et dans le respect de l'autre. Alexandre Lhotellier parle de « relation dialogique », il semble que ce soit la clé pour fonder la communication avec l'autre. Si l'établissement d'un dialogue réciproque avec l'autre représente une des clés de l'accompagnement, que dire de la congruence ? Carl Rogers apporte de réponses très concrètes sur ce sujet et surtout donne un enseignement qui aujourd'hui ne semble pas avoir d'égal. Lhotellier explique que finalement même s'il existe des nombreux ouvrages sur l'accompagnement, peu donne une méthode claire et pratique du positionnement et du rôle de l'accompagnant. Rogers et Lhotellier le font mais reste un élément plus subjectif et plus difficile à définir qui peut encore déstabiliser l'accompagnant. Il s'agit de la réflexivité, c'est la « tournant réflexif » dont parle Shön, une manière de prendre de la distance entre ce que l'on sait et ce que l'on fait qui

¹ Le Bouëdec, Guy, (2007) « Tous accompagnateur ? : Non : il n'y a d'accompagnement que spirituel », in « Penser l'accompagnement adulte », Paris, PUF, 369 pages

s'apparente à la « zone proximale de développement » selon Vygotski. Noël Denoyel² prend en compte la notion de « mutualité coopérative » entre l'accompagnant et l'accompagné, il met en valeur l'idée d'auto-réflexivité. L'accompagnement n'est pas sans effet sur l'accompagné et c'est l'objectif, mais ce n'est pas sans effet non plus sur l'accompagnant qui soutenu par les analyses de sa propre pratique peut avancer, se découvrir et plus encore devenir un praticien réflexif.

Cette recherche m'aura permis de mettre des mots sur des pratiques régulières et habituelles que je conduisais auparavant. Cependant, le rôle de l'accompagnant demeure difficile à tenir, même si l'on tend à essayer de devenir et d'être un praticien réflexif. Cette difficulté me semble due à un élément qui motive tout notre travail que ce soit dans le cadre du travail social ou dans l'accompagnement : c'est Gaëlle³ qui rappelle cet élément fondateur : « je ne travaille pas avec des boîtes de conserves » (L118).

Travailler avec des hommes...

Je débiterai cette recherche par un préambule afin d'expliquer mes missions et mon poste pour comprendre les interrogations qui ont émergées de mon activité professionnelle et qui ont suscité mon questionnement.

Dans la partie théorique, je développerai quatre chapitres, j'évoquerai d'abord l'émergence de ma question de départ, puis j'aborderai les concepts qui soutiennent ce mémoire, l'accompagnement d'abord pour comprendre son histoire et par la suite ses liens avec la relation d'aide. Puis, j'évoquerai trois notions qui à mon sens sont clés dans l'accompagnement : la relation dialogique, la congruence et la réflexivité.

L'approche méthodologique se constituera de trois chapitres, je présenterai tout d'abord la méthodologie utilisée pour traiter les entretiens que j'ai réalisés auprès de professionnels de l'accompagnement de bénéficiaires du RSA. Puis j'analyserai ces discours pour percevoir les spécificités particulières de chaque accompagnement. Enfin, j'irai creuser dans l'agir professionnel des accompagnants, en interprétant ces données, pour y éprouver les trois notions évoquées plus haut : congruence, relation dialogique et réflexivité.

²Denoyel. N, (2007) « Réciprocité interlocutive et accompagnement dialogique », in « Penser l'accompagnement adulte », Pairs, PUF, 369 pages

³ Gaëlle est la première personne que j'ai interrogé dans le cadre de mon enquête, la retranscription de son entretien se trouve en annexe 3.

Préambule à ma recherche : Propos sur mes missions et mon poste.

1 Mon contexte professionnel

J'étais référent de parcours professionnel auprès de bénéficiaires du RSA. C'est à dire que j'accompagnais des bénéficiaires du RSA vers l'emploi ou vers d'autres orientations tels santé, ou social. Concrètement, je recevais des bénéficiaires du RSA dans un bureau soit au sein de la structure pour laquelle je travaillais (Atec Cibc Touraine 159 quai Paul Bert à Tours), dans un annexe à Amboise, à la Mission Locale de Château-Renault ou dans toutes autres mairies où les bénéficiaires que j'accompagnais habitaient dans la mesure où ils ne pouvaient pas se déplacer (Vouvray, Bléré, Monnaie...). Je n'avais donc pas de bureau fixe et je me pliais à l'endroit où je me trouvais, connexion internet ou pas, ligne téléphonique ou pas, bureau individuel ou pas, salle de mariage dans les mairies parfois.

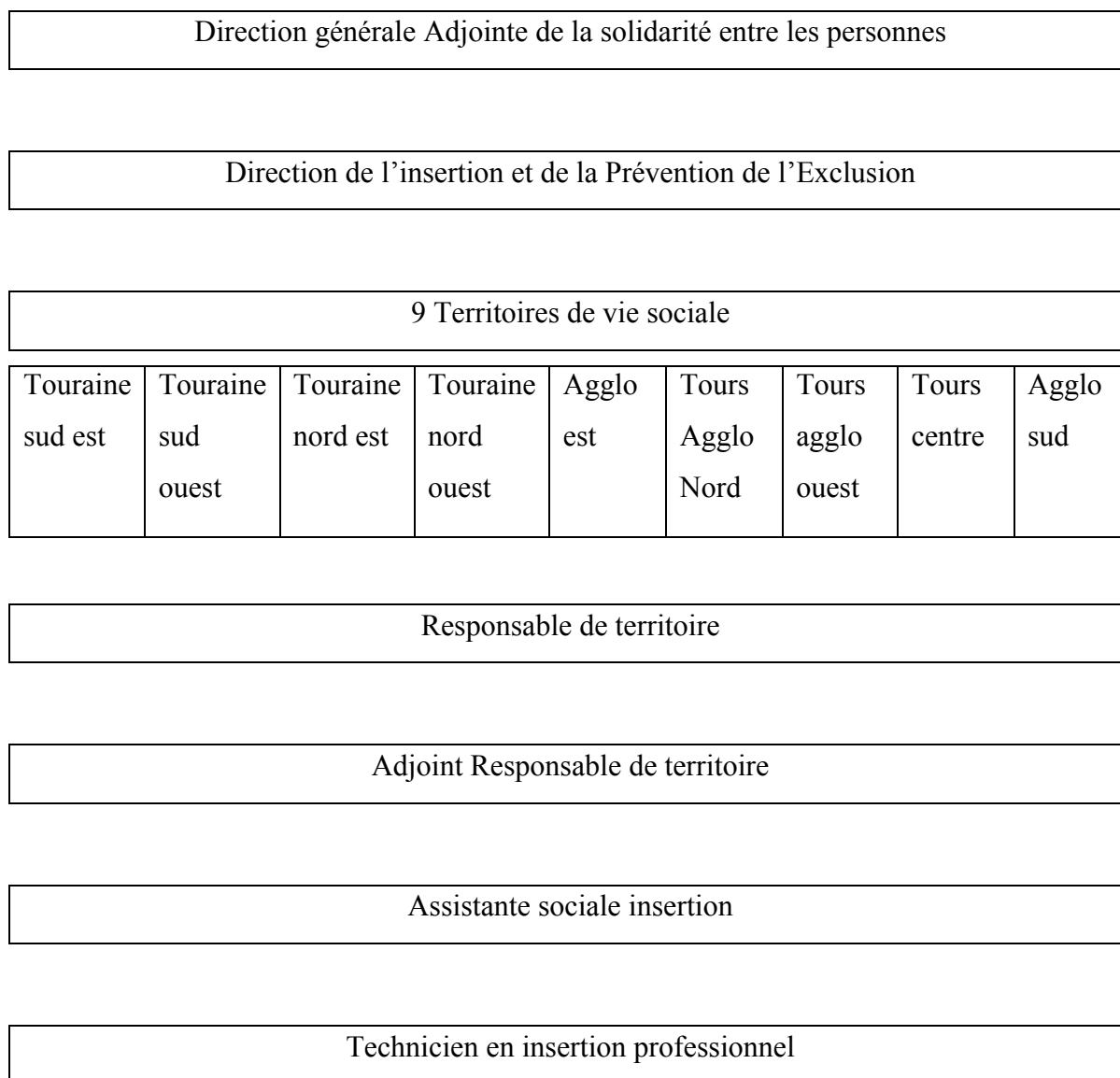
Nous étions quatre à travailler auprès de bénéficiaires du RSA dans la structure dans laquelle je travaillais, mais nous travaillons beaucoup seuls surtout quand on était amené à se déplacer beaucoup comme moi. Je rencontrais essentiellement ces collègues quand je me rendais à Tours au siège.

Nous travaillions en lien étroit avec le Conseil Général : l'organisme payeur. Je l'appelle organisme payeur car officiellement c'est le Conseil Général qui accompagne les bénéficiaires du RSA. Le Conseil Général émet un appel d'offre auquel des structures (type Atec Cibc Touraine) répondent pour prendre en charge l'accompagnement des bénéficiaires du RSA. Pour effectuer cette prestation l'Atec est rémunéré, cette raison me pousse à appeler le Conseil Général organisme payeur.

Ci-dessous, voici un organigramme simple des interlocuteurs du Conseil Général afin de mieux comprendre leur place et la place du RSA au Conseil Général⁴.

⁴ Cet organigramme est complété en annexe 1 par un document expliquant les procédures et les nouvelles lois mises en place en 2010 sur le RSA.

Figure 1 : Organigramme simplifié des interlocuteurs du Conseil Général



En tant que référent, je suis donc souvent en contact avec les adjoints au responsable de territoire, les assistantes sociales insertion (ASI) et les techniciens en insertion professionnel (TIP).

Les ASI et Les TIP reçoivent les bénéficiaires du RSA pour évaluer leurs besoins : c'est le bilan d'évaluation. Ils déterminent à la suite le type d'accompagnement qui pourrait le mieux convenir. Par la suite le TIP prend contact avec les référents appropriés pour convenir d'un entretien à trois : le futur référent, le TIP et le bénéficiaire : c'est le rendez-vous de mise en relation.

2 Analyse de ce contexte professionnel vis à vis des bénéficiaires du RSA

Chaque bénéficiaire du RSA est différent, même s'il arrive de rencontrer des profils similaires, chacun est unique.

Et dans la vie en général, il serait particulièrement malhonnête de dire que l'on a une excellente relation avec tout le monde. On est humain, il y a des gens avec qui on s'entend mieux que d'autre. Donc quand on travaille dans le cadre de l'accompagnement de personne, on crée une relation avec la personne accompagnée qui est unique et surtout qui ne peut pas être standardisée.

Mes collègues et moi-même avons de grands principes sur ce sujet avant d'avoir un peu d'expérience : pas de tutoiement, ne jamais évoquer des sujets trop personnels voire intimes chez l'autre, garder ses distances... Bref, autant de principes qui se sont pour ma part envolés pour certain.

Comment mettre une distance entre soi et la personne accompagnée ?

Quelle distance mettre entre soi et l'autre ?

Comment savoir s'il s'agit de "la bonne distance" ?

Ces questions restent pour moi sans réponses.

Je prendrais deux exemples tirés de mon expérience professionnelle afin d'alimenter cette analyse.

Exemples de situations

Le Cas de Mr D

Mr D est un homme d'environ 50 ans. La première fois que j'ai rencontré Mr D en présence d'un technicien en insertion professionnelle au Conseil Général⁵, Mr D n'a jamais répondu à mes questions et surtout il ne m'a jamais regardé. Les fois suivantes quand j'ai reçu Mr D dans les locaux de l'Atec, Mr D semblait blasé de sa recherche d'emploi infructueuse, un peu déprimé et surtout je sentais bien qu'il n'écoutait pas mes conseils. Je

⁵ Le Conseil Général et particulièrement les TIP (techniciens en insertion professionnelle) organisent des rendez-vous de mise en relation entre le bénéficiaire et le futur référent. Ces rendez-vous se passent en général dans les locaux du Conseil Général, nous sommes 3 : le TIP, le Référent et le bénéficiaire. Ces rendez-vous durent en général 30 minutes, le TIP fait une présentation du bénéficiaire, et le référent échange brièvement avec les bénéficiaires pour comprendre les problèmes à traiter dans l'accompagnement.

m'en tenais à un cadre strictement professionnel et je sentais que la distance était trop grande, Mr D me considérait comme une conseillère trop ambitieuse pour lui qui ne tenait pas compte de sa situation personnelle. Il avait envie de parler des injustices professionnelles dont il se sentait victime et de sa vie privée brisée tandis que moi je pensais "emploi". Au fur et à mesure des entretiens, la trop grande distance qu'il mettait entre lui et moi s'est améliorée car je ne notais plus rien sur mon bloc, nous passions davantage sur le mode de la conversation et je sentais que c'était bénéfique pour la relation. Par contre professionnellement, peu d'éléments nouveaux, et je ne me risquais pas à donner mon avis sur son seul projet afin de rester dans une distance qui lui convenait et qui me semblait positive. Ce projet était de devenir : assistant funéraire, pour quelqu'un d'un peu déprimé, ce projet ne me semblait pas opportun.

Pour des raisons personnelles, j'ai dû mettre un terme à son accompagnement, je l'ai donc vu une dernière fois pour lui annoncer ce changement. Lors de cet entretien, n'ayant plus d'objectif précis et avec l'idée de terminer l'accompagnement sur une note positive, je décide de parler de tout sauf de l'accompagnement. Nous avons effectivement parlé de tout et de rien, la vie, le cinéma, la pluie, le beau temps pendant presque une heure. Sans que je pose aucune question, il m'a annoncé qu'il mettait un terme à son projet professionnel car il sentait que ce n'était pas bon pour lui. Cet entretien se passait très bien, la distance semblait respectée et nous avions une conversation intéressante. Puis à la fin, j'ai expliqué que je partais, déclic négatif, Mr D s'est de nouveau fermé invoquant : « J'espère que votre successeur voudra pas absolument me remettre au boulot, qu'il prendra le temps de parler ».

La bonne distance entre lui et moi semblait mise en place par contre, il fallait tout refaire pour la personne qui allait l'accompagner.

Le Cas de Melle C

J'ai repris l'accompagnement de Melle C à la suite d'un de mes collègues. Dès le premier entretien, elle m'explique son projet, tout était clair et faisable et je lui propose qu'on se tutoie. Nous avions à peu près le même âge, des enfants du même âge, bref des choses en commun. On se tutoie.

Je l'ai revue régulièrement en entretien, son projet avançait bien, elle faisait des stages, faisait de nombreuses démarches malgré une situation personnelle difficile. Puis un jour, elle est absente au rendez-vous et injoignable. Je lui laisse des messages, je lui écris mais plus rien.

La distance était peut-être trop proche à cause du tutoiement.

Eléments d'analyse de ses deux situations

Il aurait certainement été préférable que je tutoie Mr D dès le départ, ça aurait certainement permis de réduire la distance dès le début de l'accompagnement. J'ai mis six mois à rompre cette trop grande distance. Le tutoiement aurait peut-être permis qu'il me considère comme une conseillère plus proche et plus attentive à ses problèmes. J'aurais peut-être gagné sa confiance plus rapidement.

Mon erreur fut certainement de tutoyer Melle C en se basant sur des critères tels l'âge ou les enfants et sur le fait que l'on pouvait se ressembler. Cette distance trop proche dû au tutoiement lui fait oublier de me prévenir quand elle est absente au rendez-vous. Elle ne respecte plus les temps d'entretiens. Le vouvoiement aurait maintenu le respect et l'accompagnement aurait certainement pu continuer dans de bonnes conditions.

3 Analyse de ce contexte vis à vis du Conseil Général

Il faut comprendre que notre rôle de référent est ambigu. Le bénéficiaire du RSA a un conseiller auprès du Conseil Général qui a un réel pouvoir quant à son allocation, ainsi le bénéficiaire fait souvent « bonne figure », il est présent aux entretiens et est toujours d'accord avec une éventuelle formation. D'un autre côté, son TIP lui présente un référent qui va l'accompagner vers l'emploi, la santé ou encore une situation sociale meilleure. Concrètement, ce référent n'a que peu de pouvoir, il peut émettre des avis sur la situation du bénéficiaire par exemple mais ne peut pas, si la situation l'impose, décider de prendre certaines sanctions. Le conseil général ne radie pas les bénéficiaires facilement (et c'est heureux) il faut des preuves, des avis et autres conseils, mais concrètement, la marge de manoeuvre du référent est parfois courte et donc complexe.

Je ne citerais qu'un exemple qui ressurgit de ma mémoire à l'instant.

Le Cas de Mr B

Mr B est bénéficiaire du RMI puis RSA depuis assez longtemps, et son TIP au Conseil Général est quelque peu exaspéré de voir sa situation stagner alors que de nombreuses actions ont été menées par les référents successifs. Des changements de référents et de territoire font que je me trouve à accompagner Mr B. Je ne le connais pas, ne l'ai jamais rencontré mais déjà son TIP m'expose sa situation dans des propos peu flatteurs. Le TIP essaie d'être malgré tout objectif et après m'avoir résumé les actions échouées de mes collègues référents, me soumet une posture, une façon de me positionner auprès de lui pour que j'arrive à mes fins en tout cas à celles du Conseil Général. Autrement dit, je dois sur les conseils du TIP, mettre la pression, contrôler, vérifier les actions de quelqu'un que je ne connais pas. Sachant cela, mon approche lors du premier entretien est forcément différente.

Eléments d'analyse de cette situation

Comment faire ? Je dois d'un côté montrer à Mr D que je suis son nouveau référent et que je vais être assez présente auprès de lui, je vais instaurer une distance assez proche de lui pour être en mesure de vérifier et contrôler ses actions.

D'un autre côté, je deviens en quelque sorte le porte parole du TIP et ma possibilité de prendre des initiatives semblent limitées. Sur cette situation là, le TIP m'impose une distance très proche.

Sur une situation comme celle-ci mon positionnement est donc complexe mais en parallèle je peux être amenée à accompagner une personne que le TIP ne connaît pas du tout par exemple et là c'est moi qui lui apporte les éléments décrivant sa situation. La distance est encore différente, car si dans le premier cas je suis dans une distance assez proche du TIP, dans le second je suis dans une distance relativement éloignée car ne connaissant pas le bénéficiaire, le TIP ne peut m'imposer une ligne de conduite et il est au contraire très ouvert aux propositions et aux actions que je proposerais compte tenu de la situation. Je deviens donc à ce moment là, force de proposition auprès du TIP et je saurais argumenter auprès de lui des actions à mener qui nécessitent l'accord du TIP. En quelque sorte j'influence les décisions du TIP au profit du bénéficiaire du RSA.

Conclusion de mon préambule

Ce préambule assez long pour expliquer mes missions et mon poste me semblait nécessaire afin de faciliter la compréhension de l'émergence de ma question de départ. La notion de bonne distance⁶ avec le Conseil Général et avec les bénéficiaires du RSA me semble difficile à mettre en place, mes missions et mon poste me paraissent parfois paradoxales, mes interrogations sont nombreuses. De ce contexte professionnel ambigu ma question de départ va émerger.

⁶ Fonteneau, R. (2003) « Le petit guide du partenariat ».

1^{ère} Partie : L'approche théorique

CHAPITRE 1 : DE MES INTERROGATIONS A MA QUESTION DE DEPART

1 Emergence de ma question de départ

Outre les difficultés rencontrées concernant les histoires singulières de chacun, ce contexte paradoxal dans certain cas me semblait complexe. Dans un accompagnement disons traditionnel même si aucun accompagnement n'est traditionnel, les personnes accompagnées sont généralement en demande d'accompagnement et sont plutôt motivées car pour eux, l'accompagnant va les aider à réfléchir à un nouveau projet professionnel qui va par exemple leur permettre de s'épanouir. J'ai réalisé des bilans de compétences auprès de demandeurs d'emploi de l'ANPE, et globalement, j'ai toujours été face à des personnes motivées, dynamiques et souhaitant aller de l'avant. Dans ce nouveau contexte professionnel que je découvre au printemps 2008, les données sont différentes. Bien sûr les bénéficiaires du RSA n'ont pas choisi de l'être, et c'est donc suite à une rupture d'ordre personnelle ou professionnelle que cette situation s'impose à eux. Leur prise de conscience de leur situation (ou pas) est déjà parfois difficile. A cette situation s'ajoute une obligation, le conseil Général payeur de le l'allocation du RSA « oblige » (c'est dans les textes) à un accompagnement. Le bénéficiaire doit être accompagné, compte tenu de sa situation, il peut s'agir d'un accompagnement professionnel, sociale, santé. Le paradoxe de « l'obligation d'accompagnement » met l'accompagnant mais aussi l'accompagné dans une posture complexe. Dans cette situation de double contrainte, chacun des partenaires (accompagnant/accompagné) doit faire face à une situation ambiguë. L'accompagnant tentera de gagner la confiance de l'autre pour essayer de le faire avancer dans son projet futur (personnel ou professionnel) en visant son autonomie, et parallèlement, il aura un rôle de contrôle et éventuellement de sanction (en apparence) si l'accompagné n'accepte pas l'aide. Aide ou contrôle, ce paradoxe s'impose donc à nous dont le terme exacte pour définir le poste est : Référent de parcours socio professionnel.

J'ai conscience de ce contexte paradoxal dès le début de ma mission sur ce poste, cependant je ne développerai pas davantage ici le paradoxe de l'aide contrainte car il me

semble qu'un autre sujet est plus urgent à traiter. Urgence dans le sens où je travaille sur ce poste et je ne parviens pas toujours à identifier les freins qui empêchent parfois le retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA. A l'inverse, je m'étonne parfois de l'obligation presque hystérique de cumuler plusieurs emplois pour certains bénéficiaires du RSA sans que cela apporte un changement financier important.

Il me semble que j'ai besoin de réfléchir sur la question de la représentation du travail et qu'il m'appartient de comprendre et de travailler la représentation du travail des bénéficiaires du RSA pour aider à favoriser leur retour à l'emploi. Autrement dit, il me semble que pour favoriser leur accompagnement, je dois dans un premier temps mieux identifier ce que représente le travail pour les bénéficiaires du RSA.

2 Lectures et contextes exploratoires

En quoi la confrontation des représentations du travail des intervenants et du public RSA détermine une stratégie d'accompagnement ?

L'idée sous-jacente pour ce thème est d'inventorier les représentations du travail, notamment au cours des âges de la vie, et des personnalités, le travail de Danielle Riverin-Simard me sert de base pour ma question.

Je me suis notamment rapprochée des livres de Christophe Dejours⁷ et également de Dominique Méda⁸. Pour le lecteur méthodologique, se rapprocher de ses ouvrages alors que l'on souhaite traiter le concept de représentation du travail peut ne pas sembler évident, cependant il faut se remettre dans le contexte de l'époque. Nous sommes en septembre ou octobre 2009, en pleine période de la crise chez France Télécom, l'actualité m'avait rattrapé.

Le livre de Dejours m'a particulièrement touché et sa description de la banalisation du mal comparé à la période nazie ont été très forte. Avec Méda, j'ai pris conscience que travailler est une norme, c'est un « fait social total ».

Ces deux ouvrages furent capital mais au fond, je me suis sentie m'éloigner de ma question et de mon propre projet. Autrement dit, si j'ai décidé de reprendre une formation à ce moment de mon parcours professionnel, c'est parce que j'ai besoin de théoriser mes

⁷ Dejours, C. (1998). « Souffrance en France », Edition du Seuil, 227 pages

⁸ Méda, D. (2004). « Le travail », Que sais-je ? Edition PUF, Paris, 127 pages

pratiques professionnelles pour me sentir dans un premier temps plus efficace mais aussi davantage en accord avec mes valeurs.

Bien sûr la lecture de « Souffrance en France » ne fut pas un hasard, il y a une part de souffrance à constater que l'on n'est pas toujours efficient pour accompagner l'autre et malgré une posture professionnelle d'ouverture, de réflexion et de mise en commun, il est parfois difficile voire impossible de faire évoluer certaines situations.

Finalement, aborder la représentation du travail auprès des bénéficiaires du RSA est une piste intéressante mais je pense que, la plus grande difficulté à laquelle je suis confrontée réside dans l'accompagnement. Je souhaite pointer la difficulté d'accompagner un public dit « difficile ». Et même si nos représentations du travail divergent, c'est la question de l'accompagnement qui est sous-entendu et qui finalement me semble primordiale à travailler.

J'ai donc décidé de travailler en praticien réflexif sur la question de l'accompagnement.

3 Ma question de départ et mes hypothèses

J'éprouve des difficultés à accompagner les bénéficiaires du RSA, il est compliqué de gagner leur confiance. Par exemple, je m'aperçois que quand je suis particulièrement souriante et agréable avec l'autre, la relation est excellente mais l'accompagnement n'aboutit pas aux objectifs que le Conseil Général et moi-même avons fixés. Pourquoi ?

A l'inverse, il m'est arrivé de faire preuve d'autorité et de dureté, pour baser la relation sur le contrôle. Face à cette posture, l'absentéisme est considérable. Je me pose également la question de l'efficacité : comment être efficace avec les bénéficiaires du RSA ? Et surtout qu'est-ce que cette efficacité ? Peut-on en parler ? N'est-ce pas plutôt l'absolu nécessité de se sentir utile dans le travail que l'on fait ?

Ces réflexions m'amènent à la question de départ suivante :

Quelle posture professionnelle favorise l'accompagnement des bénéficiaires du RSA ?

Et aux hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : L'accompagnant se doit d'avoir un excellent relationnel avec la personne qu'il accompagne, une relation de confiance qui s'instaure basée sur le dialogue.

Hypothèse 2 : L'accompagnant juge de son efficacité et de son utilité auprès des bénéficiaires du RSA qu'il accompagne.

Hypothèse 3 : Lors d'accompagnements difficiles, l'accompagnant se met en retrait, il essaie de prendre du recul face aux difficultés de la personne accompagnée.

Afin de clarifier ma question de départ et les hypothèses je souhaite préciser que je m'intéresserai ici uniquement à la posture de l'accompagnant. Non pas que la posture de l'accompagné ne m'intéresse pas, simplement si je souhaite travailler en praticien réflexif, il me semble plus pertinent d'interroger ma posture plutôt que celle de l'autre. D'autre part, la posture de l'accompagné pourrait être riche d'enseignements surtout si on l'envisage sous l'angle de vue de l'aide contrainte et des paradoxes, mais je considère que par un souci d'éthique celle-ci doit rester confidentielle. La précarité entraîne des comportements extrême parfois que je ne souhaite pas exposer. Enfin, je choisis le thème de mon mémoire et je ne peux pas traiter tous les sujets qui m'intéressent. J'espère avoir d'autres temps ailleurs pour le faire.

Conclusion

Ma question de départ est déterminée, mes hypothèses sont maintenant exposées clairement. Je choisis de traiter le concept de l'accompagnement dans un premier temps car il s'avère que ce concept est majeur dans ma question. Je cherche à comprendre quelle place tient l'accompagnement aujourd'hui dans la mesure où ce mot « accompagnement » est particulièrement répandu et est récupéré par de nombreux domaines professionnels ou personnels. Assiste-t-on à une émergence de ce terme ou est-ce simplement la mise en mot de pratique ancestrale ?

CHAPITRE 2 : POUR UN ECLAIRAGE DU CONCEPT D'ACCOMPAGNEMENT

1 Définition et Etymologie

En vieux français (1165) « accompagner » désigne « prendre quelqu'un comme compagnon », puis en terme musical aux environs du XVème siècle, « accompagnement » signifie le fait d'accompagner un morceau pour un organiste mais sans le dominer. Guy Le Bouëdec⁹ et Michel Roberge¹⁰ rappellent ces définitions étymologiques, et s'accordent ensemble, à considérer que l'accompagnement est finalement une manière de mettre en valeur la personne que l'on accompagne, sans le dominer, sans user de son autorité pour arriver à ses fins, ou sans faire à sa place. Cette définition annonce une posture délicate à mettre en œuvre car il semble qu'il faille trouver un juste milieu stable. Le titre de l'ouvrage de Maela Paul¹¹ résume assez bien mon propos à ce sujet : « L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique ».

Pour Maela Paul, il s'agit d'une « nébuleuse » de pratiques, en effet les différentes pratiques d'accompagnement se définissent souvent avec des mots anglophones qui n'ont pas toujours leur équivalence en français. On parle de : counselling, coaching, sponsoring ou mentoring. Il est vrai qu'il devient difficile de comprendre parfois les tenants et les aboutissants de chaque pratique et surtout reste à savoir si elles ont encore un lien avec le sens étymologique de l'accompagnement ?

L'étymologie rappelle l'idée de « partager le chemin avec quelqu'un » et « de marcher à coté de quelqu'un », c'est cette idée que Alexandre Lhotellier¹² exprime :

« L'accompagnement est une pensée de voyage, de l'aventure, du parcours
de l'existence. »

⁹ Le Bouëdec, G. (2002) « La démarche d'accompagnement, un signe du temps », in Education Permanente, N°153, 2002, p 13

¹⁰ Roberge, M. (2002) « A propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers », in Education permanente, N°153, 2002, p101

¹¹ Paul, M.(2004) « L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique », Paris, L'Harmattan, 356 Pages

¹² Lhotelier, A.(2001) « Tenir conseil : délibérer pour agir », Paris, Seli Arslan, 254 pages

« Nous sommes dans une pédagogie de la voie et non dans celle du modèle. Il s'agit non pas de suivre du tout fait mais d'inventer son propre cheminement. L'écoute personnalisée de processus unique à chaque fois ne peut s'enfermer dans des procédures qui seraient toujours semblables. L'accompagnement est la voie de l'accomplissement de soi, plus simplement celle du changement ou de la conformation à un modèle par répétition ou copie conforme. »

L'hotellier nous livre ici une définition d'une grande complexité pour l'accompagnant. L'accompagnant doit en quelque sorte garder ses distances par rapport à l'accompagné et surtout faire preuve d'une grande capacité d'adaptation et d'ouverture. La tâche est difficile pour l'accompagnant qui devra sans cesse se positionner en praticien réflexif.

2 Retour historique : De l'orientation à l'accompagnement

Pour évoquer ce bref retour historique sur l'histoire de l'accompagnement en France, j'ai choisi de confondre, brièvement, orientation et accompagnement. Guy Le Bouëdec passe en revue les événements clés de notre histoire : événements sociaux, politiques, et économiques et il se trouve que historiquement, orientation et accompagnement sont étroitement liés. Ces deux concepts ont la même histoire.

L'ouvrage de Jean Guichard et Michel Huteau¹³ évoque l'évolution, ce que l'on nomme aujourd'hui l'orientation. Au début du XXème siècle, l'orientation n'existait pas au sens d'aujourd'hui. Beaucoup moins de questions se posaient quant à l'avenir professionnel des jeunes, soit on reprenait l'affaire familiale (selon l'expression consacrée : « de père en fils »), soit si les finances de la famille le permettaient, on pouvait s'engager dans de études couteuses que le jeune ne souhaitait pas forcément, mais qui était poussé par sa famille compte tenu de son rang. Le métier occupé l'était pour toute la vie, et on n'envisageait pas de changer. Avec les années 60 et 70, et la montée du chômage, il a fallu parfois se réorienter professionnellement. Les conseillers d'orientation ont vu le jour et avec eux le début des pratiques d'accompagnement que l'on connaît aujourd'hui. Ces conseillers d'orientation avaient des parcours universitaires plutôt orientés psychologie, l'accompagnement s'orientait vers des tests psychologiques d'intérêt ou de valeurs professionnelles que l'accompagnant mettait en lien avec des métiers dit porteurs. On se

¹³ Guichard, J Huteau, M. (2001), Psychologie de l'orientation, Dunod, Paris, 334 p

souciait moins du réel souhait de la personne accompagnée que des opportunités d'emploi de l'époque. Les auteurs de cet ouvrage constatent qu'en 2000, il y a eu un accroissement de l'effectif des conseillers d'orientation. Cet accroissement va de pair avec une disparité de formation de ces conseillers. Si au départ, seul des psychologues avaient accès à ce type de poste, aujourd'hui l'on retrouve dans ces postes des personnes ayant un parcours universitaire en ressources humaines, en management, mais également des spécialistes de méthodes précises : coaching, mentoring, sponsoring, counselling.

L'accompagnement et l'orientation sont donc étroitement liés mais je ne choisirais ici de m'intéresser uniquement à l'accompagnement et aux diverses formes qu'il peut prendre depuis quelques années.

3 Une « prolifération » de pratiques

Guy Le Bouëdec¹⁴ récapitule tout les domaines où l'on parle d'accompagnements aujourd'hui, il évoque 8 domaines :

- 1- Le domaine éducatif, scolaire, universitaire.
- 2- Le domaine de la formation professionnelle et de l'éducation continue des adultes.
- 3- Le domaine sportif.
- 4- Le domaine clinique des soins médicaux et hospitaliers, de la psychothérapie et de la psychanalyse.
- 5- Le domaine juridique et social.
- 6- Le domaine socio-économique.
- 7- Le domaine de la solidarité et de la coopération internationale.
- 8- Le domaine de la vie spirituelle.

Tant de domaines où l'accompagnement est évoqué, préconisé, institué, ou parfois même rendu obligatoire. L'homme fait-il aussi peu confiance à l'homme où est-ce une nouvelle forme d'ange gardien ?

¹⁴ Le Bouëdec, G. (2002) « La démarche d'accompagnement, un signe du temps », in Education Permanente, N°153, 2002, p 13

Christian Helson¹⁵ semble en accord avec Le Bouëdec sur ce point quand il explique le retour inattendu des « doulas ». L'accompagnement de la naissance à la mort est mis en exergue dans son article, il existe un accompagnement pour naître, un accompagnement vers la mort et aux autres âges de la vie, la société nous propose tout autres types d'accompagnements en fonction de nos besoins. Il nous reste à choisir le bon.

Le Bouëdec prévient sur ce point, que pour lui seul un accompagnement spirituel est possible :

« L'accompagnement est un art, et non pas une science ni une technique....C'est aussi un don un charisme, et non d'abord le fruit d'un apprentissage volontaire ».

Autrement dit, il ne peut exister de formations types pour devenir accompagnant. C'est certainement aussi un moyen pour l'auteur de nous mettre en garde contre des pratiques dans l'objectif serait principalement financier. Les grands discours sur l'accompagnement ne sont rien si l'accompagnant n'a pas la foi en ce qu'il fait.

4 L'accompagnement : une pratique ancestrale

Personnellement, j'ai effectivement longtemps cru que cette pratique était assez nouvelle et finalement liée à des problématiques d'ordre économique ou social. Mon entourage a d'ailleurs confirmé ma pensée car quand j'expliquais à des connaissances mon activité professionnelle de conseillère en bilan de compétence, mes interlocuteurs avaient des réactions assez dures du type : « Mais qu'est-ce que c'est que cette idée, pourquoi accompagner les gens, avant on se débrouillait sans ça ! ».

Noël Denoyel m'a permis d'y voir plus clair. C'est lors de l'une de ces interventions à l'université de Tours que j'ai pris conscience de cette réalité. Aujourd'hui, nous parlons d'accompagnement pour tous types de choses et finalement, ce mot n'a pas toujours bonne réputation, on n'est pas toujours à l'aise d'être accompagné, concrètement on aimerait mieux faire seul, qu'être accompagné.

Dès l'Ancien Régime, la formation professionnelle des ouvriers passe par l'apprentissage chez un maître artisan. Charlot et Figeat¹⁶ expliquent que les corporations naissent aux

¹⁵ Helson, C. (2007) « Etre accompagné de la naissance à la mort : un destin postmoderne ? », in « Penser l'accompagnement adulte ruptures, transitions, rebonds », Paris, PUF, 369 pages

¹⁶ Charlot, B., Figeat, M.(1985) « Histoire de la formation des ouvriers, 1789-1984 », Paris, Minerve.

XIème et XIIème siècle. A cette époque, les corporations sont constituées d'un maître, de compagnons et d'apprentis. Le compagnon, qui est un ancien apprenti, a un contrat avec le maître qui s'engage à le former :

« Le maître s'engage à apprendre la métier à l'adolescent, y compris ses secrets, et à lui communiquer « fait, train, trafic, et négoce de sa marchandise » ».

Autrement dit, le maître va apprendre son métier à un compagnon dans le but que celui-ci lui succède. Il va donc lui enseigner toutes les ficelles de son art. Au fond le maître accompagne la formation du compagnon. Aujourd'hui on pourrait dire que le maître a un rôle d'accompagnant dans la formation du compagnon.

Même si le mot n'existait pas à l'époque, aujourd'hui on pourrait parler d'accompagnement dans la formation. Cette pratique est donc bien plus ancienne que je ne pensais, même si ses formes peuvent changer, l'accompagnement demeure une façon de valoriser une personne, une façon de marcher ensemble vers un objectif commun.

Conclusion

Cet éclairage sur le terme d'accompagnement aura permis de donner une définition plus précise de ce mot et de mieux cerner les enjeux de l'accompagnement. Même si Le Bouëdec prévient que le don est une des seules conditions de réussite de l'accompagnement, je souhaite mettre en valeur les travaux de psychothérapie, et notamment, ceux de Carl Rogers sur la relation d'aide afin de mieux comprendre les points d'ancrage de la psychothérapie dans l'accompagnement.

CHAPITRE 3 : DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA RELATION D'AIDE :

LE TRAVAIL SOCIAL

1 La relation d'aide vue par Carl Rogers

Avant de commencer à réfléchir aux concepts qui allaient fleurir dans ma recherche, je me persuadais que la relation d'aide ne faisait pas partie de l'accompagnement, puis j'ai pris connaissance de la définition que donnait Carl Rogers¹⁷ de la relation d'aide :

« L'un des deux protagonistes cherche à favoriser chez l'autre la croissance, le développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une plus grande capacité d'affronter la vie. »

Carl Rogers (1902-1987) est avant tout un grand psychologue américain, ses travaux ont toujours cherché à favoriser une relation d'aide constructive avec ses patients. Il donne des préconisations particulièrement intéressantes à mettre au service de tout accompagnement.

L'auteur¹⁸ clarifie dans un premier temps les points d'ancrages de la relation d'aide et plus particulièrement les points sur lesquels l'accompagnant doit se fixer, il en dénombre quatre :

- Centration sur l'individu et non sur le problème
- Centration sur l'émotionnel et non sur l'intellectuel
- Centration sur la situation actuelle de l'individu et non sur le passé
- Expérience d'auto développement de la personne

Carl Rogers pose ici les bases de la possibilité d'un accompagnement thérapeutique, puis il identifie les problèmes initiaux rencontrés par l'aidant¹⁹. Autrement dit, même si l'aidant sait avec précision la « stratégie » qu'il doit employer pour favoriser la relation d'aide, encore faut-il que le patient soit prêt à être accompagné. L'auteur élabore donc une liste de

¹⁷ Rogers, C. (1966) « Le développement de la personne », Paris, Dunod, réédition 1996

¹⁸ Rogers, C. (1970) « La relation d'aide et la psychothérapie », Ardèche Lienhard, ESF Editeur, Tome 1, 235 pages

¹⁹ Carl Rogers parle « d'aidant » tandis que je parle « d'accompagnant », il s'agit de la personne qui aide ou qui accompagne une autre personne dans le besoin.

questions que l'aidant se posera quand il sera face au patient. Ces cinq questions primordiales vont permettre ou non d'aider le patient :

- 1- Le client est-il sous pression ?
- 2- Le client est-il capable de faire face à la situation ?
- 3- Le client peut-il recevoir l'aide ?
- 4- Le client est-il indépendant du contrôle familial ?
- 5- Le client a-t-il l'âge, l'intelligence, et la stabilité suffisantes ?

Pour Rogers, les réponses à ces questions vont véritablement permettre à l'aidant de commencer à faire son travail avec le patient. Rogers estime qu'il est indispensable pour créer une relation d'aide d'avoir clarifié tous ses points avec le patient. Puis, après avoir expliqué le cadre de la relation d'aide, Rogers s'attarde à expliciter l'attitude ou plutôt le comportement de l'aidant. L'aidant ne doit pas se farder de rôle qui ne serait pas le sien ou d'artifice inutile, avec un sens quasi oriental, Rogers explique :

« Je suis beaucoup plus satisfait d'être simplement moi-même et de laisser l'autre être lui-même ».

Sur ce positionnement si particulier, Lhotellier²⁰ reprend :

« La présence, c'est se rendre présent à soi dans l'instant. Ce qui manque forcément à la présence, c'est le silence de la disponibilité. Nous sommes trop préoccupés, l'autre, la situation n'ont pas de place ».

Etymologiquement, l'accompagnement signifie donc « marcher à côté », le sens de la relation d'aide apporte un élément supplémentaire à cette définition, c'est l'idée de « marcher vers quelque chose qui va nous faire croître ». C'est cette notion « d'accomplissement de soi » que reprend également Lhotellier.

Finalement même si Rogers emploie les termes de patient et d'aidant qui pourraient sembler déroutant dans le cadre de notre recherche, on constate qu'ici relation d'aide et accompagnement sont proches. L'auteur est avant tout psychologue et se positionne en tant que psychothérapeute, il a donc souvent été amené à travailler avec des familles dans des contextes particuliers. Les définitions qu'il donne de la relation d'aide et les préconisations de départ ne sont pas sans rappeler les grands principes définis par Alexandre Lhotellier.

²⁰ Lhotellier, A. (2001) « Tenir conseil : délibérer pour agir », Paris, Seli Arslan, 254 pages

L'œuvre de Carl Rogers est particulièrement précise quant à la conduite des accompagnements et par rapport aux méthodes employées. Son œuvre est majeure car elle apporte une réponse concrète à des problématiques de terrains.

2 De la relation d'aide à « la relation qui aide »

De grandes ambiguïtés persistent cependant à définir la relation d'aide et notamment dans le cadre du travail social. Si Fustier²¹ s'interroge sur le don et la dette du travailleur social face à la personne accompagnée et réciproquement, Roberge quant à elle considère que le travailleur social a plutôt tendance à faire « à la place de » et non « avec ». Fustier considère que d'emblée dans le cadre du travail social existe un paradoxe auquel le travailleur social sera toujours confronté :

« Il y a « la bonne », celle du bénévole qui opère dans le dénouement, le gratuité, le don. Il y a « la mauvaise » celle du mercenaire, qui fait ça pour l'argent, qui compte alors que l'amour ne compte pas ».

L'auteur parle ici de pratiques professionnelles et on perçoit toute la difficulté que le travailleur social peut éprouver son contrat de travail en main. Partager entre l'idée d'aider sans compter et retenu par les obligations de son contrat. Fustier propose donc pour mieux comprendre ce tiraillement de se prendre aux jeux des dons, dettes et contre-dons. Il rappelle la Triple obligation de Mauss²² :

- 1- Faire des dons
- 2- Accepter les dons
- 3- Rendre les dons

Après avoir clarifier ces enjeux où finalement la relation d'aide apparaît comme un échange plutôt constructif entre l'accompagné et le travailleur social, Fustier émet une critique du travail social particulièrement intéressante, il parle de productivité. Ce terme, bien loin des pratiques sociales, pourrait choquer mais l'auteur explique qu'il existe deux types de travail social bien distinct : « le travail social purifié » et « le travail social non aseptise ». « Le travail social purifié » permet de résoudre les difficultés et rien d'autre, le

²¹ Fustier, P.(2000) « Le lien d'accompagnement entre don et contrat salarial », St Jean de Braye, Imprimerie Nouvelle, 238 pages

²² Mauss, (1925) « Essai sur le don », in Sociologie et Anthropologie, Paris, PUF, Réédition 1968

travailleur social se concentre sur le problème et le résout, Fustier parle alors de productivité. En ce qui concerne « le travail social non aseptisé », le travailleur social est ici amené à prendre en compte une situation globale complexe afin d'apporter également une réponse globale. L'auteur complète cette idée :

« Objet complexifié, il est devenu plus que ce qu'il est et sa dimension psychologique doit être nécessairement prise en compte ».

Fustier émet ici une critique de la relation d'aide mais aussi de l'accompagnement, pour lui il faut s'intéresser à la personne accompagnée dans sa globalité et on ne peut pas simplement s'occuper d'une partie d'un problème d'une personne. Ainsi donc, l'accompagnant devrait être en réalité un « super accompagnant » capable d'aborder avec la personne tout type de problème. C'est dans ce sens que le RSA²³ a remplacé le RMI, l'idée globale de loi était de remplacer la multitude des référents que chaque bénéficiaires du RSA avaient (de par sa situation : jeune, handicapé...) et de ne proposer qu'une seule personne nommée référent socio professionnel : garant du dossier du bénéficiaire et apte à répondre (avec le soutien des travailleurs sociaux) aux problématiques rencontrés par le bénéficiaire. Fustier a peut-être été entendu par le législateur.

Cependant, il souhaite donner une définition complexe et exigeante de l'accompagnement :

« ...c'est accompagner la question de l'énigme d'autrui, c'est à dire ne pas donner réponse qui étoufferait la question ».

Il faut selon Fustier garder « une ambiguïté suffisante ».

Limoges²⁴, en accord avec Fustier considère que dans la relation d'aide, l'accompagnant s'intéresse finalement davantage à la résolution du problème qu'à l'accompagné, il explique :

« ...ce glissement de la relation d'aide - pour ne pas dire sa réduction - vers la résolution de problème. »

Dans ce contexte toute la difficulté pour Michèle Roberge²⁵ est de passer de la relation d'aide : résolution de problème ; à un accompagnement plus construit et surtout qui va véritablement aider l'autre. Roberge parle de « déficit », elle rejoint Fustier en proposant une

²³ Voir annexe 1, document du Conseil Général expliquant la mise en place du RSA en Janvier 2010.

²⁴ Limoges, J. (2002) « Stratégies de maintien au travail », Sainte-Foy (Québec), Editeur, Septembre

²⁵ Roberge, M. (2002) « A propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers », in Education permanente, N°153, 2002, p101

définition de l'accompagnement où elle met la relation au cœur de l'accompagnement et où chacun des participants (accompagnant / accompagné) devraient pouvoir se retrouver :

« Ainsi, accompagner, c'est créer avec l'autre une relation d'être, ou chacun peut – et doit – être ce qu'il est : le consultant avec ses besoins et ses ressources, le conseiller avec son expertise et aussi ses limites ».

Ici, Roberge entend par « consultant » la personne accompagnée, et par « conseiller » l'accompagnant.

Figure 2 : Schéma de la relation d'aide selon Michèle Roberge



Figure 3 : Schéma de l'accompagnement selon Michèle Roberge



En praticien réflexif, Roberge propose une définition de son métier :

« Exercer le métier d'accompagnatrice ou accompagner dans différents métiers passe essentiellement par mes choix de valeurs, la qualité de ma présence et mon éthique en tant que professionnelle, lorsque je choisis de me placer dans une position relationnelle favorisant la relation d'être et que je décide de mettre au cœur de ma pratique la relation qui aide ».

Définie en ces termes, l'accompagnement et la relation d'aide sont des notions hétérogènes, elles ne s'opposent cependant pas, on peut imaginer qu'il s'agit de deux métiers différents où les finalités peuvent parfois être les mêmes.

Conclusion

Reste une question à aborder concernant l'accompagnement, quand Roberge parle « de ma présence », on peut sous entendre, quel positionnement prendre ? Quelle attitude avoir avec l'autre ? Et surtout, ce qui me semble essentiel comment faire passer à l'autre sa disponibilité pour l'écouter ? Qu'il s'agisse de l'accompagnement ou de relation d'aide, mon expérience de terrain me fait supposer que la clé de tout accompagnement demeure ce positionnement là, difficile à définir que Carl Rogers appelle congruence, et Alexandre Lhotellier : relation dialogique.

CHAPITRE 4 : DES CLES POUR FAVORISER L'ACCOMPAGNEMENT : LA RELATION DIALOGIQUE, LA CONGRUENCE, LA REFLEXIVITE.

1 La relation dialogique

Avant de définir la relation dialogique, Lhotellier²⁶ éclaire la problématique de « Tenir conseil », il émet une critique de la démarche de conseil qui selon lui a plutôt tendance à infantiliser l'autre ou à le rassurer avec des « conseils d'amis » sans fondements. Le conseil évoque pour lui les conseils que l'on appelle de bon sens (encore faudrait-il qu'il existe une définition du bon sens). Le bon sens est, je le suppose, propre à chacun et ardu à définir. Pour l'auteur, le conseil définit également le conseil traditionnel c'est à dire enseigné par la religion, les croyances et autre divin. Ces formes de conseil ne sont pas efficaces pour délibérer pour agir, en opposition à « conseil » l'auteur propose « la consultance » qu'il définit comme :

« Ensemble de tous ce qui se rapporte à la délibération pour agir. Ensemble articulé des pratiques de conseil aux différents niveaux d'interaction sociale ».

Autrement dit la consultance permet de délibérer pour agir et elle paraît indispensable pour organiser une société selon Lhotellier. Ayant éclairé la notion de conseil, l'auteur définit le dialogue, il s'agit de :

« Penser à partir de l'autre ».

La relation dialogique fait appel à une méthode construite qu'il explique en trois points :

1- La limitation du sens : problématise la situation dans un contexte

2- L'ouverture du sens : qui comprend 3 phases :

- L'exploration : écouter, questionner, exprimer, comprendre
- La confrontation : travailler les écarts et les décalages entre les faits
- L'élaboration : conscientisation de la situation dans le contexte

²⁶ Lhotellier, A.(2001) « Tenir conseil : délibérer pour agir », Paris, Seli Arslan, 254 pages

4- Le discernement du sens : travail des processus de valorisation et d'évaluation

La méthode de Lhotellier fait écho à un outil utilisé dans le cadre de l'orientation professionnel, il s'agit de l'ADVP²⁷. Ce système permet au formé de devenir autonome dans le choix de ses objectifs et de ses processus d'apprentissage, afin que chaque demandeur de formation puisse avoir le moyen de choisir seul ou presque, l'itinéraire et les contenus qui lui conviennent. Pour l'auteur, la démarche de tenir conseil paraît semblable, la phase d'exploration (ainsi nommée pour l'ADVP) permet à la personne de s'exprimer, d'être écoutée et comprise, puis la phase de confrontation évoque la période des doutes et des choix. Enfin, l'élaboration est le moment où le projet prend forme et s'organise. Autrement dit pour Lhotellier, « tenir conseil » signifie : connaître la personne dans son ensemble et comprendre les stratégies qui empêchent ou qui valorisent la réalisation du projet (professionnel) ou l'accomplissement de soi (personnel).

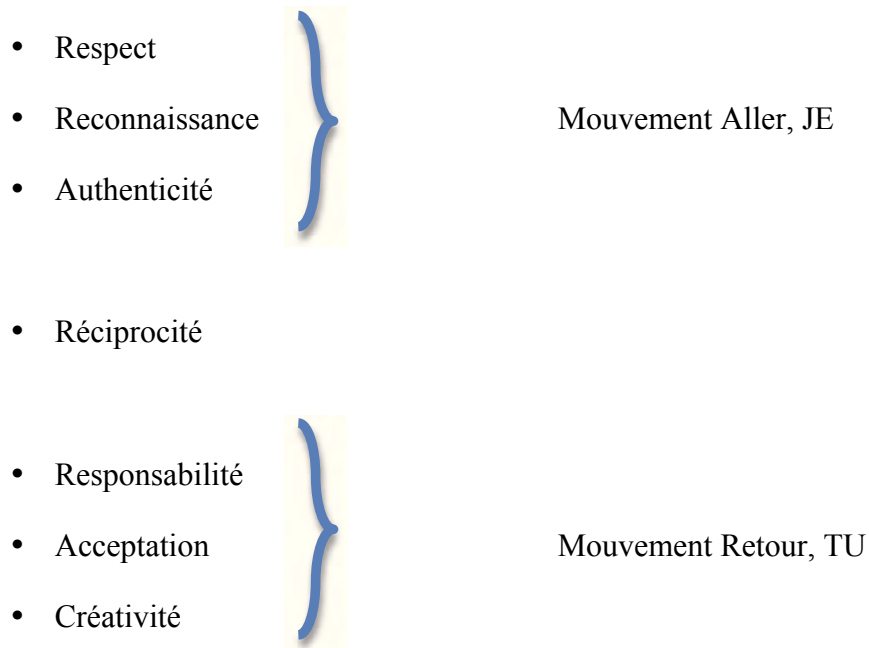
Mais comment mettre en pratique cette méthode, Lhotellier précise que :

« Le dialogue véritable ne s'ouvre qu'avec le souci de la vérité ».

Ce qui implique une part de sincérité et d'ouverture des deux cotés de la dialogique, le mot « deux » dans « dia » implique une réciprocité. L'auteur met donc en place les catégories essentielles du dialogue définient ci-dessous :

²⁷ ADVP : Activation du développement vocationnel de la personne, méthode développée au Canada dans les années 70 qui met la personne au cœur de son projet professionnel.

Figure 4 : Schéma des catégories essentielles du dialogue d’Alexandre Lhotellier



Lhotellier attribue un sens particulier à chacune des catégories du dialogue, je vais m’efforcer de les reprendre brièvement :

- Respect : « Respect ne signifie pas supposer mais fonder autrui ».
- Reconnaissance : « La reconnaissance est la découverte compréhensive de l’autre ».
- Authenticité : « L’authenticité se révèle comme la reconnaissance de ma fin, au double sens du terme, finalité et totalité ».
- Réciprocité : « Le dialogue est aller et retour, je et tu, accueil du donné et restitution de l’écoute, reprise permanent de l’un et de l’autre... »
- Responsabilité : « L’aboutissement du dialogique, c’est le collège, la conscience collégiale, la responsabilité collective engagée ».
- L’acceptation : « Le vrai dialogue avec autrui passe par l’acceptation de mon propre sens ».
- La créativité : « Accéder au dialogue, c’est non seulement reconnaître l’origine de l’autre, mais l’accroître ».

Alexandre Lhotellier nous offre une méthode précise pour instaurer une dialogique. Son application peut paraître complexe mais selon l'auteur, créer une relation dialogique avec l'autre fonde réellement la relation. Son analyse ne se réduit pas à un type d'accompagnement ni même uniquement à l'accompagnement, je suppose que l'on peut utiliser sa méthode également à la relation d'aide.

Une autre des clés pour favoriser l'accompagnement mais aussi la relation d'aide vient des enseignements de Carl Rogers qui en mettant la personne au cœur de la relation, propose de décrire une attitude ou plutôt une posture professionnelle pour l'aidant.

2 Une posture spécifique : la congruence

Carl Rogers²⁸ précise avant d'expliciter son propos que la posture de l'accompagnant n'est pas aisée à atteindre et qu'elle suppose un travail en amont. L'accompagnant doit être en paix avec lui-même, c'est ce que Rogers appelle « la maturité psychologique », il évoque également « l'auto développement de la personne ». Ceci fait référence à une anecdote personnelle que je me permets de relater ici : quand pour la première fois j'ai parlé de mon projet professionnelle d'accompagner des personnes et donc d'être conseiller en orientation professionnelle à une conseillère qui m'accompagnait dans un bilan de compétence, celle-ci m'a répondu qu'avant de penser accompagner les autres, il fallait déjà être au clair avec soi-même. J'en ai conclu que je ne devais pas aller très bien à cette époque, plus sérieusement, pour accompagner un public quelle qu'il soit, l'essentiel, c'est de se connaître et de bien se connaître. A l'image de Gaston Pineau²⁹ qui évoque le fait de se « co-naître » c'est à dire de « naître à chaque instant à l'inconnu de l'autre »³⁰. Pour être en mesure d'accompagner une personne, il faut « naître à chaque instant à l'inconnu de soi », difficile à réaliser s'il en est, Carl Rogers s'explique :

« ... la relation d'aide optimale est celle qui est créée par une personne d'une grande maturité psychologique ».

²⁸ Rogers, C. (1966) « Le développement de la personne », Paris, Dunod, réédition 1996

²⁹ Pineau, G. (1998) « Accompagnement et histoire de vie », Paris, L'Harmattan

³⁰ Roberge, M. (2002) « A propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers », in Education permanente, N°153, 2002, p101

C'est un des fondements de Carl Rogers, avant même d'évoquer une attitude ou une posture, il relate des exemples ou des expériences qu'il a pu mener dans les institutions où il a travaillé et régulièrement il émet des critiques sur l'attitude des psychologues de son équipe en évoquant leur jeunesse. Non pas qu'il y ait un âge limite pour accompagner ou aider l'autre simplement, cette « maturité psychologique » semble résulter de la connaissance de soi.

Au delà de cette connaissance de soi, l'auteur envisage que l'accompagnement d'une personne vise son « auto-développement », et pour que l'autre approfondisse ou se révèle à sa connaissance de lui-même, Carl Rogers mets trois conditions à cette croissance psychologique :

- 1- La congruence
- 2- La considération positive inconditionnelle
- 3- La compréhension empathique

L'auteur s'explique pour chacun de ses termes et apporte un éclairage précis, la congruence est :

« ...sentiments éprouvés par le thérapeute, lui sont disponibles à sa conscience, et qu'il est capable de les vivre, d'être ces sentiments, qu'il est capable de les communiquer au moment opportun ».

Cela revient à être capable d'exprimer une grande honnêteté ou une grande sincérité à l'égard de la personne accompagnée. La congruence fait écho à un outil de communication : la communication non violente³¹ où pour résumer, il s'agit d'exprimer ses sentiments le plus clairement à une personne. En retour, en recevant un sentiment explicite, l'interlocuteur comprend en profondeur les propos de la personne, et tout type d'animosité, conflit ou agressivité peut être désamorcé de cette façon.

Pour Carl Rogers « la considération positive inconditionnelle » est :

« un sentiment positif qui s'extériorise sans réserve ni jugement ».

³¹ Rosenberg, M.B.(1999) « Les mots sont des fenêtres, introduction à la communication non violent », Edition La découverte, Paris, réédition 2005

Rosenberg est formé à la psychothérapie psychanalytique, puis il est l'élève de Carl Rogers, il fonde et est le directeur de la formation du Center for NonViolent Communication, une organisation internationale. Il voyage dans le monde entier pour intervenir en tant que médiateur dans les conflits et promouvoir la paix.

Enfin, l'auteur donne une définition particulièrement complète de « la compréhension empathique » :

« Lorsque le thérapeute arrive à saisir instant pas instant ce que le client éprouve dans son monde intérieur comme le client le voit et le sent, sans que son identité propre se dissolve dans ce processus empathique, alors le changement peut s'opérer ».

L'empathie se révèle être une posture complexe. La définition courante propose de se positionner à la place de l'autre pour mieux comprendre ses problématiques, mais à l'inverse Lacan³² s'interroge :

« Si je me mets à la place de l'autre, où veux-tu qu'il se mette lui ? ».

Difficile d'évaluer si notre posture est empathique ou pas, il me semble que l'empathie repose également sur une ouverture à l'autre et un essai de compréhension de ses problématiques. C'est une posture qui varie, à mon sens, d'un accompagnement à l'autre et qui requiert souplesse et adaptabilité.

Rogers nous donne ici à repenser notre posture professionnelle grâce à une méthode précise. Au delà de cette posture professionnelle, l'auteur définit trois types d'approches pour mener des entretiens, il parle d'approche directive, semi directive et non-directive.

Carl Rogers définit l'entretien semi directif :

« L'approche semi directive s'applique à une majorité de personne qui ont la possibilité de trouver à leur problème des solutions raisonnables. »

L'entretien semi directif est donc le plus utilisé, il repose sur un guide d'entretien où l'interviewer définit un thème que l'interviewé va reprendre. A l'issue de ce premier thème, la personne qui mène l'entretien reformule les propos de l'autre personne, et annonce le thème suivant. Le fait de définir un thème peut sembler directif mais l'interviewé ne se voit pas contraint de répondre à des questions précises, il est libre, à la différence de l'entretien directif. De même, ce modèle pourrait sembler non-directif si l'interviewer n'avait pas défini les grands thèmes à aborder dans son guide d'entretien et aurait laissé l'interviewé libre d'aborder tout les sujets qui pourraient lui passer par la tête.

³² Citation de Liétard (1998) reprise par Michèle Roberge dans son article « A propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers », in Education Permanente, N° 153

Ces deux approches ou méthodes pour mener les entretiens permettent de créer une communication simple et efficace pour le patient, elles permettent selon Rogers d'amener à la catharsis³³.

3 La réflexivité au cœur des accompagnements

A la manière dont Gaston Pineau se dit être un débutant concernant le paradoxe à la clôture de l'ouvrage « Penser l'accompagnement adulte » de JP Boutinet³⁴, je suppose que l'on reste longtemps un débutant de la réflexivité. Pineau dans cet article explique qu'il a rencontré des penseurs du paradoxe, Illich et Barel notamment, mais il avoue se sentir toujours en apprentissage par rapport à cette question. Même si les auteurs et ces ouvrages l'ont éclairé sur la compréhension des paradoxes et ouvert une porte vers la systémique en général, Pineau ne semble pas se sentir, pour autant, un expert de la question.

Il s'avère que concernant la notion de réflexivité, le constat est le même, je suppose que l'on ne peut être un expert de la réflexivité, mais plutôt que l'on tend à devenir un praticien réflexif.

Je relaterai une situation vécue³⁵ pour illustrer cette idée. Je suis en entretien dans le bureau de Mme Guillaumin, une jeune femme est là aussi et visiblement Mme Guillaumin découvre en même temps que moi sa demande. Celle-ci explique : « Je suis formatrice dans un organisme de formation à Tours, et j'ai entendu parlé par une amie que vous travailliez la réflexivité. J'aimerais savoir comment on fait car dans mon organisme on en aurait bien besoin ? ». En rapportant les propos j'exagère certainement un peu, mais le fond de la demande était celle-ci : comment fait-on pour être réflexif ? Embarrassée Catherine Guillaumin réponds : « Je pourrais vous en parler des heures mais là en dix minutes, ce n'est pas simple ».

Cet exemple relate particulièrement bien à mon sens, les difficultés de parler de la réflexivité en tant que concept. Il est plus facile d'en parler avec des exemples car la réflexivité est, il me semble, davantage un état d'esprit qu'une technique.

³³ Catharsis : (dictionnaire médicale) Phénomène de libération à caractère émotionnel résultant de l'extériorisation d'affects refoulés dans le subconscient.

³⁴ Boutinet, JP. (2007) « Penser l'accompagnement adulte », PUF, Paris, Pages

³⁵ Entretien avec Catherine Guillaumin le 21 mai à 10h

Malgré cela Donald Shön³⁶ dans les années 1990 tente d'explicitier ce concept. Je n'ai pas eu la chance de tenir entre mes mains cet ouvrage mais simplement les titres de parties et des chapitres sont particulièrement évocateurs. Je reprendrais juste ici les titres des deux chapitres de la première partie :

- Chapitre 1 : La crise de confiance du savoir professionnel
- Chapitre 2 : De la science appliquée à la démarche réflexive de l'agir professionnel.

Dans ces titres de chapitre, Shön met en évidence le fait qu'il y a en quelque sorte une crise du savoir, les professionnels ont des connaissances scientifiques fiables mais il semble qu'il y ait un écart entre ces connaissances et le terrain. C'est le titre du second chapitre qui nous éclaire véritablement sur les propos de Schön. Selon lui, il existe un écart, une distance entre ce que le scientifique sait en théorie et ce que le travailleur va faire sur le terrain. Même si le travailleur respecte les règles et les procédures définies par le scientifique, il y a une part d'adaptation de la théorie à la pratique. C'est cette part qui intéresse Shön au risque de sous estimer quelque peu la science appliquée au bénéfice de la pratique.

La réflexivité passe donc par l'analyse des pratiques, notion assez connue chez les travailleurs sociaux, mais l'éternel problème de la poule et de l'œuf reste posé. Qui vient en premier est-ce la réflexivité qui engendre l'analyse des pratiques ? Ou est-ce l'analyse des pratiques qui conduit à la réflexivité ? Peut importe, il me semble, pour les auteurs qui travaillent la question de la réflexivité, l'essentiel est de distancier ce que l'on sait de ce que l'on fait, ce qui est dit de ce qui est vécu.

Noël Denoyel³⁷ explicite la façon dont une ingénierie de la réflexivité est mise en place dans la formation master professionnel « Fonction d'accompagnement »³⁸, pour lui trois processus sont indispensables :

³⁶ Schön, D.(1993) « Le praticien réflexif : le savoir caché dans l'agir professionnel », Montréal, Editions logiques.

³⁷Denoyel. N, (2007) « Réciprocité interlocutive et accompagnement dialogique », in « Penser l'accompagnement adulte », Paris, PUF, 369 pages

³⁸ Master « Sciences de l'homme et de la société », mention « Ingénierie de la formation », spécialité « Fonctions d'accompagnement », de l'université François Rabelais de Tours.

- Un processus d'actorialité : être acteur de sa formation : c'est la démarche du portfolio
- Un processus d'intentionnalité : devenir auteur de sa formation : c'est la démarche d'écriture d'un mémoire de recherche.

Le troisième processus est transversal aux deux premiers, c'est celui de la réflexivité. La démarche de réalisation du porte feuille de compétence n'est possible que si l'auteur prend du recul sur son expérience personnelle et professionnelle, réussit à l'explicitier et à l'écrire par la suite. Quant à la rédaction d'un mémoire de recherche, il s'agit là de mettre en place un projet de Recherche-Action-Formation sur le terrain et de l'évaluer. On devient alors auteur de sa formation et la réflexivité représente un élément essentiel de cette démarche.

Conclusion

Travailler ces trois notions me permet d'appréhender différemment l'accompagnement. La relation dialogique, la congruence et la réflexivité semblent être pour les auteurs que j'ai évoqué, des éléments indispensables pour favoriser la relation d'accompagnement.

Ai-je trouvé les réponses que je cherchais ?

PROBLEMATISATION ET CONCLUSION DE LA 1ERE PARTIE

Ma question de départ est un peu chahutée après cette partie consacrée à l'étude des concepts qui entourent ma question. J'ai pu clarifier le concept d'accompagnement et montrer certaines clés qui semblent indispensables à la posture de l'accompagnant. J'ai évoqué la relation dialogique pour établir un véritable dialogue, la congruence pour marquer une véritable disponibilité à écouter l'autre et enfin la réflexivité qui comme je le suppose est davantage une façon d'être et de penser qu'une technique.

L'étude de ces concepts et notions me permettent d'être davantage au clair avec la posture de l'accompagnant, et de répondre à ma question de recherche qui était :

Quelle posture professionnelle favorise l'accompagnement des bénéficiaires du RSA ?

Même si j'ai identifié dans ma partie conceptuelle les éléments qui semblent clés pour favoriser les accompagnements et mis en valeur une forme de posture qui serait dans l'idéal congruente, basée sur une dialogique et réflexive, qu'est-ce que les accompagnants font de ses éléments clés ? Je suppose que certains en ont conscience mais pour la plupart et comme pour moi d'ailleurs, nous agissons avec les accompagnés, et c'est par la suite en découvrant ces notions que nous identifions le processus qui se met en place avec l'accompagné. Cette théorisation des pratiques grâce à ce mémoire a été bénéfique pour moi car aujourd'hui les accompagnements que j'aurai à conduire seront différents de ceux menés jusqu'ici.

Mais quand est-il pour les personnes que j'ai interrogées ? Jamais avant l'entretien je n'ai dit que je souhaitais leur poser des questions pour savoir s'ils étaient congruents, réflexifs et si ils mettaient en place une relation dialogique avec les personnes accompagnées. Toutes ces notions font parties du non-dit, jamais aucun accompagnants n'a évoqué ces notions de vive voix. Je souhaite interroger l'agir caché de ses professionnels dans leur travail d'accompagnement. Ainsi ma question de recherche va plus loin et change en quelque sorte de sujet. Au départ, je souhaitais identifier une posture professionnelle qui favorisait l'accompagnement, et désormais je souhaite comprendre ce qui dans l'agir caché des professionnels, que j'ai interrogé, évoque la congruence, le relation dialogique et de réflexivité chez les accompagnants.

Qu'est-ce qui dans le discours des accompagnants évoque la congruence ?

Qu'est-ce qui me permet de supposer que les accompagnants fondent la relation ?

Quels sont les éléments de discours que je peux identifier comme de la réflexivité, voire de l'auto-réflexivité ?

En reprenant mes hypothèses de départ et ma grille de recherche qui en a découlé, je prends conscience que j'ai abandonné l'hypothèse n°2 :

L'accompagnant juge de son efficacité et de son utilité auprès des bénéficiaires du RSA qu'il accompagne.

J'avais pour cette hypothèse l'intention de travailler sur l'ouvrage de François Jullien³⁹ et son « Traité de l'efficacité », mais je me suis senti m'éloigner de ma question de départ. Je désire identifier la posture des accompagnants et surtout voir si eux l'ont prise en compte : au fond voir s'ils agissent en praticiens réflexifs. La question de l'efficacité aussi intéressante soit-elle me fait davantage voyager dans un rapport orient/occident et dans une idée d'objectif et de projet que je ne souhaite pas aborder ici. Je ne cherche pas à savoir si les accompagnants sont efficaces (car ce serait à mon sens un vrai jugement de valeur) mais je cherche davantage à réfléchir sur leur réflexivité.

Mes deux autres hypothèses semblent toujours d'actualité :

Hypothèse 1 : L'accompagnant se doit d'avoir un excellent relationnel avec la personne qu'il accompagne, une relation de confiance qui s'instaure basée sur le dialogue.

Hypothèse 3 : Lors d'accompagnements difficiles, l'accompagnant se met en retrait, il essaie de prendre du recul face aux difficultés de l'accompagné.

Ma question de recherche a un peu changé, au-delà de la posture professionnelle des accompagnants, je souhaite m'intéresser à leur réflexivité, au sens où Shōn le nomme « tournant réflexif » et plus encore à leur auto-réflexivité.

Ma question de recherche est donc :

La congruence, la relation dialogique et la réflexivité représentent-ils des paradigmes indissociables à la démarche d'accompagnement ?

³⁹ Julien, F. (1996) « Traité de l'efficacité », Paris, Grasset, 234 pages

Cette recherche se poursuit avec la seconde partie, la partie davantage méthodologique où je traiterai trois chapitres. Dans un premier temps, j'explicitai ma méthode d'analyse des données recueillies auprès des personnes interrogées, puis dans un second je proposerai une analyse des entretiens où je m'intéresserai davantage au concept d'accompagnement pour montrer que sur le terrain ce thème suscite des réflexions et des positionnements divergents de la part des accompagnants. Puis enfin je m'attacherai à interpréter les entretiens afin d'identifier dans l'agir professionnel des accompagnants ce qui à mon sens fait écho à : la congruence, la relation dialogique et à la réflexivité.

2^{ème} Partie : L'approche méthodologique

CHAPITRE 1 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE

1 La construction de la grille d'entretien

Compte-rendu de mes hypothèses de travail définit en conclusion générale de la première partie, ma grille semblait couler de source. A la différence que ma grille (annexe 2) fût construite avant la rédaction de l'approche conceptuelle. Il m'a donc fallu m'adapter et c'est tout l'enjeu de ce mémoire je crois.

Je choisis de construire ma grille sur deux modes. Dans un premier temps, j'ai besoin, de la part des personnes que je vais interroger, des réponses précises sur leur posture, leur rôle et même leur comportement. Je cherche à analyser leur façon de faire, je me rapproche donc de Vermersch⁴⁰ et plus particulièrement de l'entretien d'explicitation.

« L'entretien d'explicitation est une technique d'aide à la verbalisation. »

Ainsi j'élabore mes questions, je ne demanderai pas explicitement : quelle posture prenne les personnes que j'interroge, il me faut susciter en eux la possibilité de me décrire leur posture.

« Les questions posées, seront essentiellement une aide à la description des actions ».

Vermersch met en place une technique précise, pour lui il faut en quelque sorte bannir les « pourquoi » qui n'apporteraient pas de réponses descriptives mais plutôt commencer ses questions avec : « quoi... » ou « en quoi... » ou encore « comment... ». Elaborer une grille d'entretien de cette façon contribue selon Vermersch à la description des faits et donc pourra m'aider à analyser la posture des interviewers. Je me résous donc à poser deux questions sur le modèle de Vermersch.

Pour vérifier ma troisième hypothèse, je souhaite laisser la personne que j'interroge davantage libre de sa réponse, car je voudrais qu'elle soit sincère dans un premier temps mais aussi j'aimerais qu'elle adopte un ton de confiance. Pour ce faire, je suppose qu'il me faut intervenir le moins possible et simplement définir un thème dans lequel la

⁴⁰ Vermerch, P.(1991) « L'entretien d'explicitation », Les cahiers de Beaumont, N°52 bis-53, 63-70

personne pourra se « promener ». Je choisis la méthode de Carl Rogers, l'entretien semi directif. Je me permets par moment de reformuler les propos de l'interviewé mais je ne pose pas de questions nouvelles.

Dès mon premier entretien, je constate que les questions d'explicitations n'engagent pas la description, la personne que j'interroge se met d'emblée sur le mode déclaratif et ne décrit jamais ce qu'elle fait malgré mes sollicitations. A ce moment, j'ai pensé revoir ma grille d'entretien, mais changer les questions m'aurait amenée à changer mes hypothèses. Je décide donc de ne pas modifier ma grille, le mode déclaratif laisse entrevoir des habitudes de comportement que j'analyserai le moment venu.

Je suis satisfaite de l'utilisation de la méthode semi directive, les personnes semblent se confier sincèrement.

2 Le choix des personnes interviewées et la technique utilisée

Pour parler de la posture des accompagnants qui accompagne les bénéficiaires du RSA, je choisis bien entendu, d'interviewer des personnes qui travaillent avec des bénéficiaires. Comme je l'ai expliqué auparavant je suis référent de parcours professionnel, c'est à dire que j'accompagne les bénéficiaires du RSA vers l'emploi. J'avais donc la possibilité d'interroger des personnes qui avaient le même poste que moi. Mais mon idée est de comprendre, d'identifier la posture de l'accompagnant dans sa globalité et non pas uniquement pour des accompagnements vers l'emploi. J'ai donc choisi d'interroger des personnes qui travaillent avec les bénéficiaires du RSA pas uniquement sur le champ de l'emploi.

Présentation des personnes interrogées

Gaëlle R a une formation d'éducatrice spécialisée. Elle travaille auprès des bénéficiaires du RSA depuis 1 an à l'ATEC, elle est référent de parcours socio professionnel.

Jean-Luc M a une licence de psychologie. Il est responsable de l'action PAE (Plateforme d'Accès à l'Emploi) mis en place par la Chambre des métiers et de l'artisanat de Saint Avertin. Cette action accueille uniquement des bénéficiaires du RSA. Il a 12 années d'expériences auprès des bénéficiaires du RMI puis RSA.

Laurence E a un DESS de psychologie, spécialité neuro-psychologie. Elle travaille auprès des bénéficiaires du RMI puis RSA depuis 5 ans. Elle a d'abord été référent de parcours

professionnel. Elle travaille à l'ATEC depuis 9 mois où elle a d'abord été référent santé, et depuis quelques mois elle est référent de parcours socio professionnel.

Ces personnes ont entre trente et quarante ans environ, elles ont une expérience plus ou moins longue de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA et fait rare, j'ai pu interroger un homme. Dans nos métiers, le personnel masculin est rare, et son point de vue me semblait intéressant.

Au départ, je souhaitais filmer les entretiens pour pouvoir rendre compte de la posture de l'accompagnant qui décrit sa posture. Pour des raisons techniques, j'ai dû y renoncer d'autant que les personnes interrogées semblaient réticentes à cette méthode. Cependant, j'ai beaucoup regretté car je ne pourrais pas efficacement rendre compte de l'intonation de la voix, des rythmes, et des gestes. J'ai vraiment pris conscience de cette donnée quand j'ai rencontré Laurence (mon dernier entretien), c'est une personne très expressive qui parle fort ou bas par moment. J'ai essayé de rendre compte le mieux possible lors de la transcription mais il est clair que cet entretien a perdu beaucoup de ses effets.

J'ai donc décidé d'enregistrer les interviews sur un petit dictaphone à pile assez gros.

3 Le déroulement et la transcription des entretiens

Chacune des trois personnes interrogées l'a fait sans montrer de résistance, chacun a été prévenu. Nous avons échangé en présence, par mail ou par téléphone pour convenir d'un rendez-vous. J'ai très peu argumenté pour convaincre les personnes, ils se sentaient tous dédiés à ma cause dans la mesure où j'expliquais que dans le cadre de ma formation, je devais produire un mémoire et que j'avais choisis de parler de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA. Je n'ai rien dit de plus au sujet de mes questions et de ma façon de travailler leurs réponses. Chacun savait qu'il serait enregistré mais le dictaphone n'a pas impressionné, chacun l'a oublié rapidement.

L'entretien de Gaëlle se passe le mardi 2 février 2010 à 14h dans les locaux de l'ATEC à Amboise. Ces locaux sont situés au 3 rue de l'Entrepont sur l'Ile d'Or. Il s'agit d'un petit appartement au rez-de-chaussée qui comprend deux pièces ou plutôt deux bureaux. Gaëlle est une collègue, nous nous connaissons et avons eu l'occasion d'échanger sur des situations de bénéficiaires du RSA que j'accompagnais et qu'elle a repris. Elle n'avait pas prévu de rendez-vous pendant une heure, nous nous sommes installées dans un des bureaux et nous n'avons pas été dérangé.

A l'origine, cette entretien est à vocation exploratoire pour repérer si ma grille d'entretien est valable ou non. Gaëlle a répondu à toutes les questions mais comme je l'ai dit plus haut, j'ai découvert qu'elle n'explicitait pas mais plutôt qu'elle déclarait une manière de faire. Pour cela, j'ai souhaité éliminer cet entretien et me perfectionner pour les suivants. Je pensais ne pas avoir su relancer les questions et susciter la description. Malgré les changements que j'ai pu apporter aux cours des autres entretiens (changement de formulation, reprise de propos, insistance), je n'ai pas pu obtenir de description.

Au départ, j'en ai été un peu déçue il aurait certainement été plus pertinent d'analyser les description d'entretien (d'autant que j'avais essayé de le faire pour moi-même). Compte tenu de cette donnée, qui se répète dans chacun des entretiens que j'ai conduit, j'ai pris parti de conserver la partie déclarative des personnes interrogées même si ça ne correspond pas à ma grille de départ. Même sans description, il me semble qu'il y a matière à faire une analyse complète en tenant compte du fond et de la forme.

L'entretien de Jean-Luc s'est passé le jeudi 4 mars 2010 à 14h dans les locaux de la chambre des métiers et le l'artisanat à Saint Avertin. C'était une grande pièce très lumineuse certainement destinée au groupe. Nous n'avons pas été dérangé, je ne connaissais pas Jean-Luc, c'était la première rencontre. Nous avons échangé précédemment sur des situations de bénéficiaires par téléphone mais nous ne nous étions jamais rencontrés.

Quant à Laurence, l'entretien s'est passé le 9 mars à 14 h⁴¹ dans les locaux de l'ATEC CIBC Touraine au 159 quai Paul Bert à Tours, dans une grande salle très lumineuse. Laurence est une collègue mais nous nous connaissons peu car elle travaille essentiellement à Tours et moi à l'époque beaucoup à Amboise.

Tous les entretiens se sont bien passés, je n'ai pas revu ces personnes après les entretiens et je ne les ai pas recontacté.

En ce qui concerne la retranscription des entretiens, j'ai utilisé souvent les « ... » quand les personnes réfléchissaient un peu. Si le silence est plus long, je l'ai noté entre parenthèses. Des fautes de syntaxes et de vocabulaires sont à noter, je ne les ai pas corrigées pour rester au plus prêt du discours. L'une des personnes interrogées emploie parfois des mots assez familiers pour exprimer certaines idées, je les ai conservé, merci de m'en excuser.

⁴¹ C'est mon heure !

Si la personne interrogée a eu un comportement particulier (parler fort ou bas) lors de la réponse à une question, je l'ai noté entre parenthèse. J'ai passé beaucoup de temps à retranscrire les entretiens, et la spontanéité et la vitalité de ceux-ci a été un peu perdue, reste cependant les mots.

Conclusion

Cette méthodologie de recherche permet de contextualiser la réalisation des entretiens, de présenter les personnes interrogées et de montrer la façon dont j'ai retranscrit les entretiens.

J'utilise une méthode d'analyse des entretiens que j'explicite dans le chapitre suivant. Chacun des entretiens est analysé séparément, j'ai donné un titre à chacun afin de mieux les identifier et pour également résumer les propos de la personne interrogée.

CHAPITRE 2 : L'ANALYSE DES ENTRETIENS : CE QUE DISENT LES PERSONNES INTERROGÉES

1 Méthodologie d'analyse des entretiens

Pour analyser les entretiens, j'utilise peu de références bibliographiques. Non pas que la lecture d'ouvrage sur l'analyse de contenu ne m'intéresse pas, simplement, j'ai eu quelques intuitions que j'ai souhaité exploiter ci-après.

Ma question de recherche porte sur la posture et l'auto réflexivité des accompagnants dans le cadre d'accompagnement des bénéficiaires du RSA. Dans ma grille d'entretien, j'ai élaboré des questions sur l'accompagnement et sur la communication pour parvenir à répondre mes hypothèses.

Pour analyser les données des trois entretiens que j'ai menés, j'ai suivi les recommandations de Laurence Bardin⁴². Je procède donc à un découpage du texte en un certains nombres de thèmes. Je fais ce que Laurence Bardin appelle l'analyse thématique. (Ce découpage est restitué dans les annexes 6, 7, et 8, sous le titre Analyse de Contenu).

Dans les réponses fournies par les trois personnes que j'ai interrogées, et suite au découpage du texte du discours, j'ai remarqué treize thèmes :

⁴² Bardin, L. (2007) « L'analyse de contenu », Paris, PUF, 320 pages

Thèmes remarquables des entretiens
Présentation
Objectif
Nature des difficultés
Ethique
Congruence
Contrôle
Définition de l'accompagnement
Adaptation
Posture physique
Don
Outil de communication
Ouverture / découverte de l'autre
Reconnaissance

Comment traiter ces treize thèmes ?

A bien regarder dans le discours des personnes interrogées, je note qu'il y a des éléments du discours qui sont dits par l'accompagnant notamment quand il parle de : la présentation, des objectifs, du contrôle....Ce sont des thèmes que l'accompagnant aborde en toute sincérité, il s'explique sur ces thèmes et donne sa façon de concevoir par exemple : la présentation de son accompagnement, la conduite de ses objectifs ou encore sa manière de contrôler les personnes. A l'inverse, j'identifie certains thèmes que l'accompagnant n'évoque pas directement. De fait, dans les propos des personnes interrogées, je découvre des expressions ou des tournures de phrases qui évoquent pour moi des thèmes moins

faciles à repérer dans les propos, je pense notamment, à la congruence, à l'éthique, ou encore le don.

Ces repérages sont constatés grâce aux tableaux (voir annexe 9 et 10) qui reprennent les éléments concernant la relation d'accompagnement et la relation dialogique. Je me propose donc, compte tenu de ce constat, de séparer les thèmes qui font écho à des choses dites par les personnes interrogées et les thèmes qui font davantage écho à un agir professionnel caché dans la posture de l'accompagnant.

Le tableau ci après reprend la classification de mes thèmes :

Thèmes dits dans les discours par les personnes interrogées	Thèmes cachés dans les discours et repérés par le chercheur
Présentation	Ethique
Objectif	Congruence
Nature des difficultés	Adaptation
Contrôle	Don
Définition de l'accompagnement	Ouverture / Découverte de l'autre
Posture Physique	Reconnaissance
Outil de communication	

Après avoir classifié ces thèmes, je propose de m'intéresser ici aux thèmes dits dans le discours des personnes interrogées. Ces thèmes dits évoquent à mon sens, des moments concrets de l'accompagnement que l'accompagnant décrit avec plus ou moins de facilité. La description de ces éléments constitue des moments clé de la relation d'accompagnement. Les personnes interrogées décrivent les moments où ils se présentent, ils évoquent également la façon dont ils exercent un certain contrôle sur les bénéficiaires du RSA par exemple. Finalement les thèmes dits explicitement dans le discours des personnes interrogées semblent être une explicitation des différentes étapes de la relation d'accompagnement. Je choisis donc de rassembler ces thèmes sous le titre : la relation d'accompagnement.

La relation d'accompagnement
Présentation
Objectif
Nature des difficultés
Contrôle
Définition de l'accompagnement
Posture Physique
Outil de communication

Dans ce chapitre, je souhaite donc montrer, dans chacun des entretiens que j'ai menés la place prise par chacun des thèmes qui constituent la relation d'accompagnement. Cette analyse des données sera élaborer individuellement, entretien par entretien, et à la fin de chaque analyse d'entretien, je résumerai dans un tableau la place de chacun des thèmes de la relation d'accompagnement.

Puis dans le chapitre suivant, je m'intéresserai davantage à l'interprétation des données. En reprenant le tableau ci-dessus, j'aborderai les thèmes cachés dans le discours des personnes interrogées. J'évoquerai alors l'agir caché dans la posture des accompagnants.

2 L'analyse de l'entretien de Gaëlle : un objectif clair

Comme je l'ai dit au départ, l'entretien de Gaëlle n'était pas destiné à ces recherches, il devait être exploratoire et m'aider à construire les autres entretiens. C'est pour cette raison que cet entretien est assez court. Cependant, j'ai décidé de le garder car il me permet d'avoir un panel de représentants de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA plus large et de plus il me semble que sa formation de base d'éducatrice spécialisée est intéressante si l'on se positionne dans la fameuse problématique de la relation d'aide et de l'accompagnement.

Sur les sept thèmes relevés dans les discours, Gaëlle ne développe pas celui de « la nature des difficultés ». Par contre, on peut noter deux thèmes principaux qu'elle décrit longuement : « la définition de l'accompagnement » et « l'adaptation ».

Le thème de « l'adaptation » est le plus souvent évoqué dans les propos de Gaëlle, elle emploie le verbe « adapter » mais aussi emploie des expressions qui s'y rapportent : L20 « ça dépend de la personne », ou encore L96 « c'est en fonction de la personne qui est en face de moi ». Elle a le souci de « s'adapter » à la personne qui est en face d'elle et elle le montre.

Puis le second thème important est celui de « la définition de l'accompagnement ». Elle seule définit l'accompagnement comme le fait Michèle Roberge et Guy Le Bouédec ⁴³ en 2002 dans Education Permanente. C'était mon premier entretien et je fus particulièrement surprise de cette définition aussi structurée et en même temps très abstraite. Sa formation se reflète-t-elle dans ces propos ? Rapidement dans le cours de l'entretien (L41), on sait de quoi on parle : « le principe d'accompagner c'est marcher ensemble ».

Le troisième thème assez développé est celui du « contrôle ». Dès le début du discours (L31) Gaëlle évoque le fait qu'elle souhaite « des justificatifs », elle veut pouvoir « notifier au Conseil Général » (L36). Il me semble qu'elle souhaite montrer aux bénéficiaires qu'elle peut avoir un rôle de sanction. Elle utilise un vocabulaire fort que l'on ne retrouve pas dans les autres entretiens : (L52) « obligatoirement faire des démarches ».

Puis deux thèmes sont évoqués succinctement (quelques lignes), il s'agit des thèmes suivants : « l'objectif » et « les outils de communications ». A noter des mots particulièrement riches de sens pour décrire « l'objectif » de l'accompagnement, elle parle (L15) des « tenants et aboutissements » et (L17) du « déroulement de l'accompagnement ». Ces expressions expriment à mon sens bien l'idée de progression, comme s'il y avait le début de l'accompagnement et la fin, mais une fin plus belle et pleine de promesses.

A travers les divers « outils de communication », qu'elle essaie, on sent que Gaëlle fait une véritable recherche pour utiliser l'outil qui correspondra le mieux à la personne. Quand elle propose au bénéficiaire de reformuler ce qu'elle vient de dire, elle s'applique à

⁴³ Le Bouédec, G. (2002) « La démarche d'accompagnement, un signe du temps », in Education Permanente, N°153, 2002, p 13

Roberge, M. (2002) « A propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers », in Education permanente, N°153, 2002, p101

comprendre l'autre. Elle montre en utilisant ce qu'elle appelle un « outil de travail » (L61) qu'elle s'adapte à la personne accompagnée, et semble particulièrement persévérante sur ce sujet.

Enfin les deux derniers thèmes : « la posture physique », et « la présentation » sont très peu développés dans les propos de Gaëlle.

Voici en résumé les thèmes évoqués dans le discours de Gaëlle avec leur ordre en terme de volume de mots et donc je suppose en terme d'importance aux yeux de Gaëlle :

1	L'adaptation
2	La définition de l'accompagnement
3	Le contrôle
4	L'objectif et les outils de communication
5	La présentation et la posture physique

3 L'analyse de l'entretien de Jean-Luc : les mystères de Jean-Luc

Jean-Luc est plus bavard que Gaëlle, l'entretien est donc plus long mais j'ai senti lors de l'entretien que les questions posées éveillaient en lui d'autres problématiques. Je me suis rendu compte qu'il répondait assez peu à mes questions dites d'explicitation, c'est pourquoi sur tout les thèmes évoqués, deux d'entre eux ne sont pas abordés par Jean-Luc (« l'adaptation » et « la définition de l'accompagnement ») et les cinq autres sont évoqués assez rapidement.

Les thèmes principaux sont : « les outils de communication » et « la présentation ». Il n'utilise pas à proprement parler d'outil pour communiquer avec les bénéficiaires du RSA mais on note qu'il se soucie du relationnel qu'il va avoir : (L92) « j'aime la contact, j'aime le relationnel ». Il souhaite confirmer que son discours a été compris : (L23) « si mes explications ont été clairs » et semble prendre conscience au moment de l'entretien, qu'il utilise malgré tout un outil : le choix des mots : (L134) « je pense que ça vient des mots que j'utilise ». Car quelque ligne plus haut Jean-Luc semble m'interroger : (L131) « Je reviens à ta question de tout à l'heure, quels mots j'emploie ? comment est-ce que

j'aborde ? euh...je pensais pas que t'aller aborder ces questions là mais c'est intéressant ».

Puis il aborde brièvement le thème de « la présentation », cette question semble bien rodée il explique clairement la façon dont il « décrit l'action » (L6) et dont il « présente l'équipe et la chambre des métiers » (L3).

Il développe ensuite trois autres thèmes rapidement : « l'objectif », « le contrôle » et « la posture physique ». « L'objectif » n'est pas tout exposé dans les mêmes termes que pour Gaëlle, si l'objectif est décrit en terme de progression pour Gaëlle, Jean-Luc exprime davantage les moyens qui sont mis à la disposition des bénéficiaires. Il évoque (L12) « une plus-value » et pour lui, « c'est le fait qu'ils ont tout à disposition » (L15). Autrement dit, Jean-Luc ne parle des objectifs de l'action menée, certainement parce que c'est implicite pour lui et également car je travaille comme lui auprès de bénéficiaires du RSA et ça ne lui semble certainement pas essentiel de rappeler les objectifs des accompagnements.

Sur le thème du « contrôle », Jean-Luc semble moins insistant, il évoque plus une volonté personnelle de « mettre une barrière » (L119). Comme Gaëlle, il parle « de compte à rendre au Conseil Général » (L120), pour notifier cette possibilité de sanctionner les bénéficiaires.

Puis en ce qui concerne le thème de « la posture physique », il ne décrit pas vraiment sa façon d'être avec l'autre mais davantage la sincérité qu'il éprouve quand il « regarde toujours la personne » (L104) et la convivialité qu'il souhaite développer quand il évoque le fait qu'« il préférerais une table ronde » (L106). En me disant cela, je sens que Jean-Luc est physiquement prêt à écouter l'autre, il est assis en face de moi, calme, posé mais c'est moi qui l'écoute.

Enfin, le thème de « la nature des difficultés » n'est que brièvement abordé, et Jean-Luc se contente de rappeler les différentes problématiques générales rencontrées par les bénéficiaires du RSA : « problèmes sociaux, de mobilité... » (L29).

Comme pour Gaëlle, voici un résumé des thèmes évoqués par ordre d'importance.

1	Les outils de communication
2	La présentation
3	L'objectif, le contrôle, la posture physique
4	La nature des difficultés

4 L'analyse de l'entretien de Laurence : la psychologie au service de l'accompagnement

Laurence a accepté de participer à l'entretien sans savoir quels types de questions j'allais lui poser. Elle a accepté d'un bloc et n'a pas semblé désarçonnée par certaine question, je suppose qu'elle a été sincère, son ton et ses mots en sont la preuve. Certains passages demeurent difficiles à comprendre et d'autres sont sur un style de langage plutôt familier, c'est sa manière de parler.

Le thème qui domine chez Laurence est celui des « outils de communication », on perçoit qu'elle y a réfléchi, son expérience a dû l'y pousser d'ailleurs. Elle évoque des outils tels que la communication non verbale (L97) ou encore la PNL (L99). Elle explique en fonction de personnalités des bénéficiaires qu'elle reçoit, quelle type de communication elle va adopter : (L83) « trop introvertis... Et ben c'est moi qui parle », ou encore avec quelqu'un qui parle beaucoup, elle commence par « arrêter sont flots de paroles » (L157) puis « je reformulais un peu » (L158), elle finit par analyser à la (L159) « t'es obligé de re canaliser vachement ». On sent que chez elle la question de la communication est primordiale, elle n'a pas attendu que je lui pose la question pour évoquer ce sujet. Elle semble avoir une technique particulière et unique pour aborder chaque type de personnalité avec qui elle travaille. Elle me décrit méthodiquement les modes de communication qu'elle utilise et il semble que ça fonctionne car elle explique (L89) « les gens arrivent à se décoincer » et (L90) « ils parlent facilement ».

Pour avoir travaillé avec des bénéficiaires du RSA en bonne santé qui omettait de me dire des éléments importants de leur parcours, Laurence me paraît réaliser une prouesse, elle

parvient à parler et faire parler les gens les plus timides, mal à l'aise, discret, et de plus, elle aborde avec eux des problèmes de santé violents qu'ils ont des difficultés à reconnaître parfois. Laurence évoque ce thème assez longuement en laissant entrevoir l'idée qu'elle s'adapte à chacun et surtout l'idée qu'elle pourrait davantage s'améliorer (L168) « donc après y'aurait surement des corrections à faire si on voulait apprendre les choses ». Son cheval de bataille, c'est vraiment de communiquer avec les bénéficiaires qu'elle reçoit et elle semble y parvenir.

Le second thème abordé par Laurence est celui de « l'adaptation ». On y découvre tout un vocabulaire lié à ce sujet, riche de sens et particulièrement évocateur : (L68) « Moi je fonctionne selon le temps des gens », (L71) « faut se caler vachement », (L132) « après faut jongler », ou encore (L134) « jouer sur les deux tableaux », les deux tableaux étant dans le déroulé du discours, la fermeté et la douceur. Le vocabulaire du jeu est finalement assez employé pour parler de l'adaptation comme si s'adapter à l'autre était un grand jeu. Le jeu en vaut certainement la chandelle car Laurence se plie beaucoup à cet exercice et elle semble analyser le comportement de la personne pour pouvoir adapter son mode de travail. Elle explique que certains ont « besoin d'être driver, coacher », (L93) quand d'autre « d'une relation plus douce ».

Elle aborde ensuite deux autres sous thèmes de façon égal, il s'agit de : « la présentation » et de l'« objectif ». A la différence des deux autres personnes interrogées, elle en parle de façon divergente. Pour ce qui est de « la présentation », Laurence se présente comme les deux autres personnes interrogées mais très vite, elle reprend (L33) « je ne me présente pas du tout dans un cadre où ils doivent me rendre des comptes ». Je crois que c'est vraiment l'aspect central du discours de Laurence comme elle aime à le répéter (L196) « je l'ai pas fait chier plus que ça ». Sa formation et son expérience semblent ici montrer leur importance, elle accompagne les personnes mais elle veut leur apparaître comme elle est et pas comme elle devrait être.

Autrement dit, et elle en parle encore mieux quand elle aborde le thème « objectif », elle sait qu'elle doit « fixer des objectifs » (L63) donc elle explique (L65) « je planifie à moitié des trucs ». Cette expression primordiale montre qu'elle connaît son travail (L115) « je vous accompagne dans vos démarches liées à la santé », et montre également qu'elle doit porter les bénéficiaires du RSA vers un projet, un objectif, difficile à atteindre car les gens sont malades. Pour ces raisons, on comprend qu'elle essaie de faire son travail avec les difficultés que ça comporte mais toujours en gardant son objectivité.

Puis elle évoque le thème du « contrôle », il me semble que cette notion d'objectivité est encore plus forte car Jean-Luc mais surtout Gaëlle parle du « contrôle » avec vigueur ils ne semblent pas hésiter « à notifier au Conseil Général » (L36 Gaëlle) tout manquement, absence ou autres. Laurence aborde cette question dans des termes différents, pour elle « ils ne sont pas pénalisés, y a pas de sanctions » (L47). Autrement dit elle n'exerce aucun contrôle sur les bénéficiaires, elle semble s'en remettre encore une fois à des outils de communication pour faire comprendre aux personnes qu'elle accompagne son rôle : (L92) « je me mets dans une posture d'ascendance » ou encore (L131) « un peu de fermeté, d'autorité en restant bienveillant ».

Laurence évoque les deux derniers thèmes brièvement, pour « la définition de l'accompagnement », elle parle (L124) « d'accompagnatrice santé » puis ce qui me semble plus important est (L127) « ils me perçoivent comme quelqu'un qui les accompagne ». C'est le verbe « percevoir » que je souhaite retenir, ce n'est pas anodin, en employant ce verbe davantage réserver à décrire une sensation, ou un sentiment, elle se rapproche encore des personnes qu'elles accompagnent en comprenant la façon dont ils la voient, dont ils la « perçoivent ». Ce verbe me semble particulièrement évocateur.

Enfin, concernant le thème de « la posture physique », difficile d'en rendre compte ici, car Laurence crie ou murmure autant qu'elle est « avachi sur mon truc » (L136) ou pose sur la table ses avant bras en regardant fixement. Elle dit elle-même qu'elle joue beaucoup sur sa posture physique (L161) « c'est pour ça comme je te dis c'est en dehors du contenu et dans la forme dans ma manière de parler, le ton le rythme de ma voix, mes gestes euh, la posture que j'ai ou comment je m'approche ou je me recule des gens enfin... ».

Voici le tableau récapitulatif pour les sous thèmes évoqués par Laurence.

1	Les outils de communication
2	L'adaptation
3	La présentation, les objectifs
4	La contrôle
5	La définition de l'accompagnement
6	La posture physique

Conclusion

Chacun a son style et chacun sa méthode, les thèmes prédominants divergent en fonction des personnes interrogées. Pour Laurence et Jean-Luc, le thème majeur est : les outils de communication. On perçoit à la lecture des entretiens que leur expérience auprès de bénéficiaires du RSA leur a appris qu'il faut pouvoir tout écouter, ils semblent prêts à cela. Pour Gaëlle, c'est la question de l'adaptation qui domine, elle souhaite véritablement être au plus près des bénéficiaires et elle le montre. Pour Laurence, l'adaptation est aussi importante tandis que pour Jean-Luc, cette notion est totalement absente. Non pas qu'il ne s'adapte pas, mais il semble utiliser d'autres outils comme : la présentation ou une certaine posture physique.

Les tableaux sont repris ci-dessous pour résumer cette partie.⁴⁴

Tableau de Gaëlle

1	L'adaptation
2	La définition de l'accompagnement
3	Le contrôle
4	L'objectif et les outils de communication
5	La présentation et la posture physique

⁴⁴ Les tableaux ont pour vocation de résumer les propos de chacun, et non de juger de ce qui est bien fait chez l'un et mal fait chez l'autre. Mon éthique de professionnel de l'accompagnement m'engage à ne pas juger du travail d'autrui en matière d'accompagnement.

Tableau de Jean-Luc

1	Les outils de communication
2	La présentation
3	L'objectif, le contrôle, la posture physique
4	La nature des difficultés

Tableau de Laurence

1	Les outils de communication
2	L'adaptation
3	La présentation, les objectifs
4	La contrôle
5	La définition de l'accompagnement
6	La posture physique

Le ressenti de chaque accompagnant dans sa relation d'accompagnement diverge d'une personne à l'autre. Chacun évoque les thèmes qu'ils affectionnent particulièrement avec enthousiasme, aucun thème ne fait l'unanimité. Même si chacune des personnes interrogées reprend les thèmes qui décrivent leur relation d'accompagnement, chacune apporte une touche personnelle spécifique qui crée le caractère unique de leur accompagnement. Unique mais éphémère car je suppose qu'interrogées sur les mêmes questions à un autre moment de leur parcours professionnel, les personnes interrogées auraient mis des priorités à d'autres endroits. Autrement dit, il semble important de prendre en compte la temporalité de ce moment.

J'ai traité dans cette partie ce que j'ai nommé les thèmes dits dans le discours des personnes interrogées, la partie explicite des propos des personnes interrogées. Il me semble que pour aller plus loin dans ma recherche, je me dois d'évoquer les thèmes cachés dans le discours. Autrement dit, il me faut maintenant identifier des propos évoquant l'agir professionnel caché des accompagnants. Outre le sens des mots, je souhaite davantage m'intéresser à la formulation des expressions, aux mots employés ou encore aux tournures de phrases. Autrement dit je souhaite interpréter le discours des personnes interrogées en travaillant davantage sur la forme que sur le fond de leur propos.

CHAPITRE 3 : INTERPRETATION DES ENTRETIENS : CE QUE LE CHERCHEUR COMPREND DE L'ACCOMPAGNEMENT

1 Une intuition en guise de méthode

Voici ci-dessus un récapitulatif des thèmes cachés dans le discours à traiter :

Thèmes cachés dans le discours et repérés par le chercheur
Ethique
Congruence
Adaptation
Don
Ouverture / Découverte de l'autre
Reconnaissance

Ces thèmes font partie de la face cachée, difficile à définir, difficile à contextualiser. Ils me semblent finalement qu'ils évoquent les concepts que j'ai tenté de théoriser dans la première partie de ce mémoire, et plus particulièrement ce que j'ai appelé les clés de l'accompagnement : la congruence, la relation dialogique et la réflexivité.

Ces thèmes sont suggérés, évoqués et même parfois simplement sous entendus dans les thèmes que j'ai rassemblés dans le tableau (plus haut).

Afin de contextualiser les concepts et notions, j'ai donc décidé de chercher dans les propos des personnes interrogées ce qui se rapportait à la congruence, à la relation dialogique et à la réflexivité. De cette recherche émane trois tableaux (annexe 11, 12 et 13).

Pour inventorier ce qui me semble se rapporter aux trois concepts et notions que je souhaite aborder, j'avais deux possibilités :

- Interpréter le sens des dires des personnes interrogées avec le risque (important) de juger leur propos, de ne pas être totalement objective car j'ai occupé le même poste qu'eux,

- Interpréter le sens des mots employés, les formulations et les tournures de phrases en essayant de comparer les mots utilisés par chacun, leur sens, et leur étymologie.

Je choisis la deuxième solution, autrement dit je choisis de traiter la forme et non le fond.

N'ayant ni une formation de linguiste, ni une formation de psychologie, simplement un baccalauréat A3 (Histoire de l'art et Philosophie) qui commence à dater, je m'intéresse au sens des mots en général, à leur étymologie en particulier. Pour ce faire, je vais m'intéresser aux mots employés, au temps de verbe, à certaines tournures de phrase qui me semblent pertinentes, à l'étymologie de certains mots, bref ma méthode n'exclut rien. Je ne me préoccupe que de la forme et non du fond, sur ce terrain ma méthode sera libre.

Ainsi pour traiter ces concepts et notions, je reprendrai les travaux des auteurs évoqués dans la première partie et en quelque sorte les comparer, les vérifier et les contextualiser.

J'utiliserai les catégories essentielles du dialogue que Alexandre Lhotellier définie dans son ouvrage « Tenir Conseil : délibérer pour agir », pour m'intéresser à la relation dialogique.

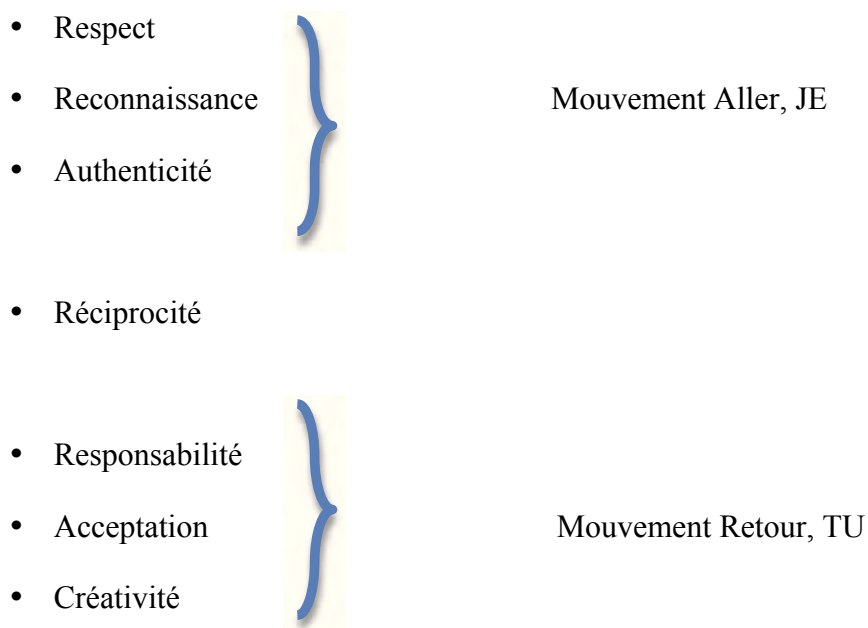
Carl Rogers et sa définition de la congruence sera ma seule référence pour traiter de ce sujet.

Et enfin, pour aborder les questions de réflexivité, je reprendrai l'expression employée par Shön : « le tournant réflexif » qui évoque à mon sens une façon de prendre de la distance par rapport à sa pratique. Je m'attacherai également à remarquer dans le discours de personnes interrogées, les passages où la première personne du singulier est utilisée car il me semble que cela évoque assez bien l'implication de la personne autant personnelle que professionnelle.

2 Les catégories essentielles du dialogue d'A Lhotellier comparées aux entretiens de Gaëlle, Jean-Luc et Laurence (Annexe 11)

Je me permets de reprendre le schéma réalisé à la page 32 afin de clarifier mes propos.

Figure 5 : Schéma des catégories essentielles du dialogue d'Alexandre Lhotellier



Le mouvement « aller », « je »

Dans le sens du respect, le mouvement « aller », le « je », l'auteur va bien au delà du simple respect, il souhaite « fonder autrui ». Les propos de Gaëlle sur ce sujet me semble particulièrement évocateur elle dit (L14 et L17) « je lui explique ». Au sens étymologique⁴⁵, « expliquer » vient du latin « explicare », « ex » étant le préfixe pour signifie en dehors et « plicare » ployer. Expliquer signifierait donc « déployer ». Au fond Gaëlle « déploie » au bénéficiaire du RSA sa palette de possible pour lui. Elle fonde l'autre en lui laissant voir tout ce qui est possible pour lui comme on déploierait la voile d'un bateau.

Puis elle souhaite (L63) « mettre à égal », et ici on note la notion d'égalité, on ne peut être à égalité avec quelqu'un quand on ne lui a pas « expliqué » le type de relation qu'on souhaite entretenir avec lui. Cette expression renvoie à l'idée d'une balance et elle

⁴⁵ Toutes mes ressources étymologiques sont puisées dans le dictionnaire de la langue française de Emile Littré publié en 1873 et dans sa deuxième édition en 1872-1877.

l'explique bien par la suite où d'un côté nous aurions le bénéficiaire avec son passé et d'un autre l'accompagnant avec son passé : (L65) « moi j'ai un savoir sur certaines choses, ils ont un savoir sur d'autre que moi j'ai pas ». Cette équité paraît « fonder » la relation ou au moins poser les fondements d'une entente réciproque.

Sur le « respect », Jean-Luc aborde les choses différemment, il emploie davantage un vocabulaire lié à l'éthique : (L43) « qu'on va les respecter... », ou (L101) « y a pas de jugements derrière ». Jean-Luc confirme ses propos de façon beaucoup plus simple grâce à la phrase (L97) « je les garde pour moi » (en parlant des paroles tenues par les personnes qu'il accompagne). Et finalement, cette phrase en dit plus sur le respect que les mots « respecter » et « jugement » qu'ils utilisent précédemment. Autrement dit, ce qu'on lui dit, il ne le répètera pas, il y a là l'idée de secret.

Comment « fonder autrui » si au minimum on ne respecte pas ses secrets ?

Il semble qu'ici Jean-Luc nous donne les bases de son travail et également une ligne de conduite auquel il ne faillit pas.

Laurence quant à elle reprend comme Gaëlle le verbe « expliquer », mais elle rajoute deux idées pour « fonder » son respect. (L64) « Donc je fais jamais de choses derrière son dos », cette phrase montre à quel point, elle souhaite montrer la sincérité dont elle fait preuve. Elle veut être franche avec la personne accompagnée et surtout elle veut rester à sa place quand elle dit (L74) « je suis pas là pour porter de jugement non plus, que je suis pas là pour euh... leur dire quoi faire de leur vie, euh ... les obliger à ou ... ». Chacun à sa place, c'est le maître mot, on ne peut respecter l'autre que si l'on a bien identifié la place de chacun.

Dans le mouvement « aller » « je », le second point est la reconnaissance, Lhotellier en donne la définition suivante : « La reconnaissance est la découverte compréhensive de l'autre ». Sur ce sujet assez proche de la congruence de Carl Rogers, j'ai recherché dans les propos des personnes interrogées ce qui se rapporte à l'ouverture et à la découverte de l'autre.

Gaëlle en parle de façon concise, (L66) « on est des adultes, on se dit les choses ». Le fait d'employer le déterminant « on » montre bien une sorte de filiation entre Gaëlle et la personne qu'elle accompagne, elles se rallient, elles sont ensemble. Puis, elle emploie le verbe « discuter », (L105) « Voilà je discute... », et ainsi le ton de la conversation se dévoile. Ce verbe aurait une connotation de discussion quelque peu banale et sans intérêt,

mais il semble que Gaëlle en prenne le contre pied et se serve de « discussions » pour aborder avec les bénéficiaires des sujets plus difficiles et « reconnaître » l'autre.

Si Gaëlle utilise le « on » pour noter la filiation, Jean-Luc parle à la première personne, (L97) « j'apprends des choses... », et il semble s'impliquer plus personnellement dans la reconnaissance de l'autre : (L98) « ça me permet », L100 « ça m'aide... ». Surtout Jean-Luc donne l'impression de s'intéresser véritablement aux personnes quand il explique : (L98) « comment la personne fonctionne... », ou encore (L100) « à comprendre la personne ». Il aimerait pouvoir accéder à la reconnaissance des personnes accompagnées, les verbes « fonctionner » et « comprendre » en sont des preuves.

Laurence donne des éléments assez proche de Jean-Luc car elle aimerait (L35) « bien comprendre et avancer », et également (L50) « et moi j'apprends à les connaître aussi ». Le registre lexical est le même. Elle s'investit personnellement en employant la première personne du singulier, pour bien montrer sa volonté de s'approprier l'histoire de l'autre (L50) « et moi j'apprends... ».

Ces éléments renforcent l'idée que les trois personnes interrogées ont l'incontestable volonté de « reconnaître » l'autre dans sa compréhension, et son fonctionnement

Quand Lhotellier parle d'authenticité, il me semble qu'il parle en fait d'objectif où chacun fait état de ses projets à l'autre. Gaëlle semble convaincue, à la différence de Jean-Luc qui emploie le « on », Gaëlle parle d'« objectif pour moi » (L16), elle s'implique, elle veut que la personne accompagnée sache, pourquoi elle est là. A contrario, Jean-Luc ne traite pas de l'objectif de l'accompagnement, il explique en réalité ce qu'apporte cette action. Ce n'est pas le même processus, il ne fait pas état des objectifs de l'action mais de ce qu'elle vaut selon lui (L12) « nous on apporte une plus-value, c'est le fait d'être à la chambre de métiers et que on a un réseau d'entreprise important euh... ». A aucun moment il ne parle du but final de l'accompagnement, qu'en déduire : qu'il n'y croit plus ? Ou que l'objectif est tellement présent en lui (12 années sur cette action) qu'il ne pense plus à le dire ?

Laurence souhaite quant à elle que l'objectif soit clair et bien compris par les bénéficiaires, elle s'implique en employant huit fois « je ». Mais à la différence de Gaëlle qui veut que les personnes « qu'elle sorte au plus vite et au mieux. » (L16), Laurence semble moins pressée, elle parle de « mettre en place des choses relatives à la santé euh ... » (L15), ou encore (L35) « en essayant de se fixer des objectifs des échéances ». Elle ne veut pas brusquer les bénéficiaires et ces expressions le confirment mais elle montre quand même

qu'elle est là « je planifie à moitié des trucs sans qu'ils sentent que c'est pour demain » (L66). Elle ne veut pas opprimer les personnes accompagnées, c'est ce qui me semble le plus probable.

La réciprocité

Pour l'auteur la réciprocité est « le dialogue aller retour », difficile d'identifier ce dialogue dans les discours des personnes interrogées. J'ai donc tenté de faire ressortir des entretiens des bribes de phrase évoquant la réciprocité. Gaëlle parle en fait davantage d'adaptation quand elle dit : (L90) « je vais essayer de m'adapter ». En cherchant l'étymologie du verbe « adapter », il semble que ce verbe désigne bien le dialogue : adapter vient de « ad » qui signifie « à » et de « aptare » qui évoque « l'aptitude » « la possibilité ». « Adapter » signifie donc « être apte à » et ici compte tenu du contexte : être apte à l'autre. En réalité Gaëlle essaie d'être « apte à l'autre » en essayant : (L90) « d'évaluer le vocabulaire que les gens peuvent avoir ». Effectivement le dialogue est aller retour si on parle et qu'on est compris de l'autre. Je crois que c'est ce que Gaëlle souhaite mettre en place avec le bénéficiaire quand elle fait reformuler l'autre : (L96) « je lui ai dit : « Expliquez avec vos mots à vous ce que je viens de dire » ».

Pour Jean-Luc, c'est un peu différent, il va davantage fonder la réciprocité du dialogue sur la compréhension de la situation qu'il va explorer : (L101) « ça m'aide à comprendre la personne » et (L150) « je comprends ». Il évoque de nombreux exemples où il prend la place de la personne accompagnée et au fond se remémore le dialogue qu'il a eu avec elle. La réciprocité semble passer par là. Il incite les bénéficiaires à parler de tout : (L98) « je sais ce qui ... peut poser difficultés dans sa recherche d'emploi, son entourage etc... ».

Puis pour Laurence, c'est à nouveau l'adaptation qui semble le plus important même si elle ne la nomme pas. Elle s'adapte à l'autre : (L139) « c'est parce que je perçois qu'ils fonctionnent comme ça pour avancer, ... donc ben voilà j'utilise leur mode qui les fait avancer quoi ». Le dialogue « aller retour » se fonde sur l'écoute et les impressions que Laurence a de l'autre, elle adapte son comportement en fonction de ce qu'attend le bénéficiaire : (L204) « y en qui cherche à ce que tu les emmerdes pour euh... avancer quoi et qu'on besoin de ça ça dépend des modes de relations quoi ».

Le mouvement « retour » « tu »

Alexandre Lhotellier sépare véritablement le mouvement « aller » « je » du mouvement « retour » « tu ». Ainsi il associe « respect » à « responsabilité », même si la notion de respect est particulièrement abordée dans les entretiens des accompagnants, il n'y a que peu d'élément sur la notion de responsabilité au sens de « responsabilité collective engagée ». Seul Gaëlle me semble évoquer cette notion quand elle donne la définition de l'accompagnement (L 40) « le principe d'accompagner, c'est marcher ensemble ». Cette notion qui rappelle les pratiques ancestrales de l'accompagnement notamment en musique montre bien la collégialité. Dans la phrase « on traverse ensemble » (L48), on note que la responsabilité de chacun reste engagée ou que Gaëlle incite à ce que, chaque responsabilité soit engagée.

Dans le second mouvement « retour » « tu » l'acceptation, on s'oriente vers l'accompagnant, en tant que personne, et surtout en tant que professionnel qui s'interroge. On touche à la réflexivité et plus directement à l'auto-réflexivité qu'on évoquera davantage plus loin. C'est la remise en question qui prédomine chez Gaëlle, elle souhaite « prouver que je suis une professionnelle ... compétente » (L139) mais également elle veut « avancer dans ma pratique ... » (L116). Elle montre, grâce à sa formation d'éducatrice spécialisée, qu'elle souhaite progresser en analysant sa pratique. Cependant le verbe « prouver » fait référence à l'idée de faire la preuve que l'on sait bien travailler, c'est assez fort et surtout cela montre bien qu'elle veut atteindre son objectif malgré les embûches.

Chez Jean-Luc, on perçoit que les interrogations sont nombreuses. A l'inverse, l'absence de réponses aux questions qu'il se pose est flagrantes. Le maître mot est « je ne sais pas » (L114, L175), si Gaëlle fonce, Jean-Luc s'interroge « comment la personne me voit en tout cas dans les premiers temps... est-ce qu'elle me voit comme quelqu'un de responsable qui a peut-être le pouvoir entre guillemets et qui,... et ça ça me dérange un peu dans l'échange. » (L114). Il semble parfois être dans un flou dont il ne paraît pas toujours avoir conscience. Il semble un peu perdu et surtout semble avoir du mal à déterminer vraiment son rôle. Est-ce le poids des années qui provoque ce genre de comportement ? (L214) « je ressens une certaine fatigue , une certaine lassitude » (L215) « je sens que ça me pèse de plus en plus ». La fatigue l'empêche certainement l'acceptation de son propre sens, il semble désemparé : (L216) « il faut avoir les reins solides » (L217) « il faut être jeune pour

faire cela ». Dans l'entretien Jean-Luc évoque une prochaine reconversion professionnelle, on sent que son épanouissement du départ n'est plus.

Quant à Laurence, on perçoit que la question de l'acceptation a été étudiée, certainement sa formation de psychologue l'a aidée sur ce point. Elle s'analyse et analyse aussi beaucoup ce qu'elle fait. Même si elle n'emploie pas comme Gaëlle le terme « remise en question » c'est au fond de ça dont elle parle : (L225) « je le vis pas comme un échec, c'est euh... c'est pas un échec de la personne, c'est pas mon échec non plus », (L263) « je remets les choses vraiment à leur place ». Son expérience et sa formation lui ont, il me semble, enseigné une méthode pour supporter ce travail : (L217) « c'est un boulot qu'est difficile ». Autant Laurence a pris conscience des difficultés inhérents à ce genre d'emploi, autant Jean-Luc semble parfois en découvrir les difficultés voir les paradoxes. Laurence a trouvé sa méthode : (L257) « en faisant des autos analyses en dehors du temps de travail », (L263) « ... j'ai besoin d'une transition d'une demi-heure », elle se déculpabilise.

Enfin, selon Lhotellier l'authenticité fait écho à la créativité, notion peu évoquée dans les propos des personnes interrogées. Seul Laurence en parle et dans des termes qui diffèrent quelque peu, elle évoque davantage le fait de se sentir utile. Elle se prévaut d'avoir fait changer une opinion négative que les bénéficiaires auraient sur les accompagnants (L186) « ça leur apporte un autre regard, tout le monde est pas con et tout le monde est pas là pour me foute euh... la pression et euh... peut-être que ça leur redonne confiance en un système ou une fonction voilà... ». On sent que Laurence cherche à se rassurer aussi : (L176 « même si la personne elle a pas trouvé un boulot une formation, enfin bref,...de toute façon il a quand même euh... régulièrement pu voir quelqu'un où il pouvait exprimer des choses ».

Au fond sur cette notion, il me semble que seul des bénéficiaires du RSA auraient pu répondre mais je ne les ai pas interrogés. Même si Laurence y répond partiellement, une personne accompagnée aurait certainement pu apporter des éléments de réponses significatifs.

Conclusion

Globalement le mouvement « aller » « je » est davantage retrouvé dans le discours des personnes interrogées. En effet dans le mouvement « retour » « tu », quelques catégories ne sont peu représentées, pourquoi ? Est-ce ma grille de question qui empêchait l'expression de ces termes ?

C'est à partir de la notion de réciprocité que certains termes ne sont plus évoqués dans les discours, est-ce à dire que la réciprocité n'existe pas ? Ou qu'elle est fictive ?

Mon expérience professionnelle m'enseigne de ne pas trop en dire, ne pas trop parler, les silences sont souvent évocateurs, surtout dans l'accompagnement. Carl Rogers ne pourrait me contredire sur ce point, relancer une conversation avec des « hum », ou encore des « ah oui », n'est-ce pas des méthodes utilisées pour mener des entretiens semi-directifs ou non-directif ?

3 Une posture spécifique : La congruence (annexe 12)

Carl Rogers donne la définition de la congruence :⁴⁶

« Congruence est le terme que nous avons employé pour indiquer une correspondance exacte entre l'expérience et la prise de conscience. Ce terme peut aussi désigner d'une façon plus large l'accord de l'expérience, de la conscience et de la communication ».

Cet accord entre l'expérience, la conscience et la communication revient à adopter une forme de posture d'écoute particulièrement ouverte. Au delà de la communication, la congruence peut se traduire par un comportement physique qu'il me sera un peu plus difficile à traduire ici.

Je m'attache donc ici à montrer les propos qui me semblent congruents dans les entretiens de Gaëlle, Jean-Luc et Laurence.

⁴⁶ Rogers, C. (1968) « Le développement de la personne », Paris, Dunod, p. 238

Gaëlle : un objectif clair

Peu d'éléments sur ce sujet, non pas que Gaëlle n'ait pas une attitude congruente. Comme je l'ai dit l'entretien de Gaëlle fut le premier et je n'ai certainement pas su rebondir aux réponses comme j'ai su le faire lors des entretiens suivants. Je noterai une phrase qui fait référence à l'accord entre expérience, conscience, et communication : (L66) « on est des adultes, on se dit les choses ». Au fond Gaëlle semble estimer que le bénéficiaire se doit de parler et éventuellement de se livrer dans la mesure où il est là pour ça et aussi parce que les adultes sont censés se parler entre eux.

Jean-Luc : les mystères de la congruence

C'est à l'aide d'un code couleur que j'interprète les propos de Jean-Luc. Tout d'abord, il évoque « l'écoute » à plusieurs reprises (L45, L62, L78, L94), pour lui l'écoute est fondamentale et c'est certainement ce qui le rend si proche des bénéficiaires. Puis utilise le verbe « comprendre » (L56, L135 et L138), on est au cœur du sens étymologique de « comprendre », du latin « cum » signifiant « avec » et « prehendere » « prendre ». Jean-Luc prend avec lui ce que les bénéficiaires lui disent, il y a accord entre conscience, expérience et communication. Il est au cœur de la relation mais il semble ne pas en avoir conscience car la troisième expression qu'il ne cesse de répéter et qui a donné son titre à son discours est « je ne sais pas » (L47, L48, et L56). Ce qu'il ne semble pas savoir identifier est peut-être de la congruence, mes questions en tout cas auront réveillé une certaine curiosité de sa part.

Laurence : la psychologie au service de la congruence

L'expression clé de Laurence relative à la congruence est à mon sens : (L169) « je suis en phase avec les gens », il me semble que cela répond complètement à la définition que propose Carl Rogers. Elle emploie de verbes d'état (percevoir, détendre, tester...), qui mettent en valeur sa façon d'aborder l'autre. On sent qu'elle se sert de sa formation (de psychologue) mais aussi de son instinct pour travailler avec les bénéficiaires, elle parle de « relation de confiance » (L19, L20, L52, L55) mais aussi (L20) « c'est en dehors du contenu...le ton, le rythme de ma voix...ou je le recule des gens ». Elle utilise tout ce qui au fond peut lui permettre de se rapprocher de l'autre et de mieux le connaître pour établir une relation congruente. Puis elle exprime une grande sincérité à l'égard des bénéficiaires

(L46) « je leur dis clairement ce que je pense, ce que je perçois », impossible de mentir à l'autre, sincérité et ouverture d'esprit sont de mise.

Conclusion

Difficile de percevoir si les propos des personnes que j'ai interrogées sont congruents ou pas. La congruence est, il me semble, davantage liée à une attitude ou un comportement. Si certaines phrases ou tournures de phrases évoquent clairement la congruence, d'autres sont plus floues, cette interprétation n'est pas exhaustive, d'autres éléments du discours sont certainement congruents, j'ai mis en évidence ceux me le paraissaient davantage.

4 La réflexivité au cœur des accompagnements (annexe 13)

Afin d'évoquer la réflexivité dans les entretiens des personnes que j'ai interrogées, je vais particulièrement m'intéresser à la façon dont ils expriment ou essaient d'exprimer le « tournant réflexif » de Shön, en regardant les mots employés, les tournures de phrases mais aussi l'utilisation des pronoms personnels. De même que pour traiter de la congruence, j'utilise un code couleur qui m'aide à identifier les passages de discours intéressants.

Gaëlle : une réflexivité affichée

Gaëlle utilise une expression notamment qui fait véritablement référence à l'analyse de pratique et à la réflexivité : (L116) « avancer dans ma pratique ». Comme je l'ai déjà évoqué, sa formation de travailleur social y est certainement pour beaucoup. Elle emploie deux fois la même expression : (L84 et L133) « me remettre en question », pour elle il semble que ce soit le maître mot. Même si l'expression fait moins partie du langage soutenu que « le tournant réflexif » de Shön, on perçoit son intention : reposer un acte et l'analyser avec distanciation. L'idée de cette expression est, au fond, de se poser des « questions » sur sa pratique et Gaëlle semble être assez ouverte sur ce point, elle l'exprime clairement.

Elle utilise régulièrement le « je » (huit fois), ce qui prouve qu'elle s'implique personnellement dans sa pratique professionnelle.

Puis, elle évoque (L130 et L131), des éléments qu'elle pouvait ressentir « avant », avant quoi ? Peut-être avant d'être réflexif, et de nouveau on peut noter son implication

personnelle car ce n'est pas anodin de « rentrer en pleurant ». Elle cherche à se « déculpabiliser » et parle enfin « d'échec » (L133). On note des éléments divergents dans son discours car si elle dit « se remettre en question » d'une part, d'un autre côté elle emploie ces expressions (« pleurant », « déculpabiliser », « échec ») qui montrent que son implication personnelle est profonde. Au fond, ce paradoxe évoque, à mon sens l'idée que la réflexivité ne s'acquiert pas définitivement mais qu'il s'agit, à l'inverse, d'un apprentissage. Gaëlle semble être consciente qu'elle doit être vigilante et prendre de la distance par rapport à ses pratiques. Elle n'hésite pas à « se remettre en question », mais parfois il semble que son implication est trop prépondérante et elle s'effondre. Pour exemple, je souhaite relater un événement qui est survenu avant une réunion d'analyse de pratique et quelques semaines après que j'ai réalisé cet entretien auprès d'elle. Quand je suis arrivée dans la pièce pour la réunion, elle venait d'évoquer une situation⁴⁷ particulièrement douloureuse pour elle et a dû sortir de la pièce en pleurs.

Gaëlle utilise un vocabulaire lié à la réflexivité, mais le passage de la théorie à la pratique semble complexe. Voyons comment Jean-Luc évoque la réflexivité dans son discours, c'est le plus expérimenté des trois personnes interrogées.

Jean-Luc : les prémices de la réflexivité

Jean-Luc emploie fréquemment (je l'ai déjà évoqué pour la congruence) l'expression « je ne sais pas » (L75, L78, et L113), et il me semble que cette expression soit assez révélatrice de sa façon de fonctionner. Mes questions ont eu un impact particulier auprès de lui, même après l'entretien alors que l'on discutait avec ses collègues, il revenait encore sur une question que je lui avais posée et pour laquelle il ne trouvait pas de réponse.

Il évoque son expérience avec des verbes d'état de type « j'avais l'impression... » (L36), c'est bien le signe qu'à un certain moment, il a pris de la distance par rapport à son travail pour se rendre compte qu'il était trop directif.

Puis son discours est entaché de questions : (L165) « Voilà déjà on se demande pourquoi on fait ces métiers », et (L174) « qu'est-ce qui est le plus important quoi », de toute évidence Jean-Luc s'interroge beaucoup sur son métier et sur la façon dont il le fait mais il semble un peu démuni dans cette tâche. Sans le vouloir et sans avoir prononcé les mots,

⁴⁷ Dans notre vocabulaire professionnel, nous appelons « situation », l'exposition de l'histoire de la personne que nous accompagnons et les actions réalisées auprès d'elle. Le Conseil Général utilise cette expression également. Nous parlons de la situation de Mr ou de Mme X.

(L162) il parle « d'analyser sa propre pratique », je ne lui ai pas soufflé et au moment où il utilise cette expression, il parle assez doucement et on sent qu'il utilise ses mots pour la première fois et qu'ils semblent avoir une résonance particulière pour lui.

Par la suite il parle longuement de sa fatigue (L213, L215, et L216), d'« une certaine lassitude », son expérience longue semble lui peser d'autant qu'il donne l'impression de quelqu'un qui s'est beaucoup investi. Quand il évoque (L170) « tensions familiales » « j'étais vidé, tendu », puis à la suite il exprime (L173) « j'ai pris beaucoup de recul », et cette expression rejoint celle de Gaëlle : (L84 et L133) « me remettre en question ». Tous ceci évoque « le tournant réflexif » de Shön avec des expressions différentes.

Quant à l'utilisation des pronoms personnels (sept fois pour un discours beaucoup plus long que Gaëlle), Jean-Luc en utilise moins, son implication n'en demeure pas moins forte pour autant. Pour éviter le « je », il se sert de « il faut » (L216), ça lui permet en quelque sorte de dire une généralité qui pourrait être un principe pour accéder à ce type de métier mais au fond on note que Jean-Luc parle de lui et des difficultés qu'il a aujourd'hui.

Même si Jean-Luc dit avoir « pris beaucoup de recul » (L173), il n'hésite pas à parler de ses difficultés et évoque même avec moi un futur projet professionnel.

De toute évidence mes questions ont suscité chez lui des interrogations, c'est pour ces raisons que je parle des prémices de réflexivité.

Laurence : une réflexivité psychologique

Ce qui frappe pour Laurence, avec le code couleur que j'emploie, c'est le « je », elle l'utilise vingt trois fois dans son long discours, et cela permet de noter son implication forte.

Elle se rapproche de Jean-Luc quand elle dit (L217) « c'est un boulot qu'est difficile », là où Jean-Luc s'interrogeait sur le « pourquoi » de ce métier, Laurence apporte une réponse claire « c'est difficile ». On note ici qu'elle a bien conscience des enjeux de ces métiers et également qu'elle s'en protège.

Sa formation de psychologue lui permet d'inventer des stratégies de défense en quelque sorte pour (L227) « je me déculpabilise vachement », L257 « je me préserve aussi », et (L258) « en faisant des autos analyses ». Cette notion « d'auto analyse » n'est pas sans rappeler l'analyse de pratique et donc la réflexivité. Laurence sait, peut-être d'expérience,

qu'elle doit prendre du recul par rapport aux situations qu'elle rencontre (L261) « je remets les choses à leur place », (L263) « j'ai besoin d'une transition ». Mais on voit bien que malgré tout elle a aussi conscience que c'est difficile : L266 « c'est pas sans laisser de trace ce truc ».

Au fond sa méthode réflexive est résumée ainsi (L275) « j'y pense, ça m'affecte mais ... je remets les choses à leur place », et il semble que ça marche car Laurence paraît particulièrement enthousiaste : (L277) « j'aime bien faire ça, c'est un travail qui me plaît, j'ai l'impression d'être utile ». Comme Jean-Luc, elle utilise l'expression « prendre du recul » (L243 et L251), qui prouve qu'elle en a besoin et qu'elle semble parvenir à le faire avec succès.

Elle rebondit également sur la notion d'échec dont parlait Gaëlle, celle-ci considérait que ça pouvait être « un échec » sous-entendu pour elle alors que Laurence rectifie et exprime (L225 et L226) « ben je le vis pas comme un échec », « c'est pas mon échec non plus ». On perçoit que Laurence identifie ses responsabilités, elle s'interroge, répond à ses interrogations et surtout a planifié une stratégie pour analyser les problématiques engendrées par son travail. Elle y a certainement réfléchi, son expérience et sa formation, sa connaissance d'elle-même (L218) « je suis quelqu'un ... besoin d'être récompensée, valorisée », l'ont certainement guidé dans la manière dont elle gère les situations rencontrées.

Laurence montre avec quelle facilité, elle revient sur les événements vécus et les analyse rapidement pour à la suite (L249) « s'en dessaisir ». Je crois qu'elle résume d'elle même sa démarche réflexive en disant (L62) « Moi je suis clair ».

Peut-on donc parler de psychologie réflexive pour Laurence ? Et faut-il être psychologue pour parvenir à être un praticien réflexif ?

Conclusion

Proposer des éléments de réflexivité dans le discours des personnes que j'ai interrogées est une démarche particulièrement intéressante mais sans fin, je crois que chaque mots pourraient être exploités analysés et interprétés pour véritablement aller plus encore en profondeur dans les propos de chacun. Mon interprétation s'arrêtera cependant ici, j'ai touché du doigt dans les entretiens ce qui me semblait ressembler à de la réflexivité.

CONCLUSION GENERALE

Ma question de recherche était :

La congruence, la relation dialogique et la réflexivité représentent-ils des paradigmes indissociables à la démarche d'accompagnement ?

Les éléments que j'estime être clés et qui constitue à mon sens le paradigme de la démarche d'accompagnement se vérifient dans les discours de accompagnants interrogés qui travaillent auprès de bénéficiaires du RSA. L'accompagnement est un concept que chacune des personnes interrogées abordent différemment, les priorités de chacun sont différentes mais au fond ils sont accompagnants et c'est ce qui les relie. Chacun mets en valeur des thèmes clés pour eux, leur posture est spécifique et chacun la défend avec conviction.

En ce qui concerne les éléments que j'ai défini comme clés dans la relation d'accompagnement, l'objectif de ma recherche était de chercher dans l'agir caché des professionnel ce qui évoquait la relation dialogique, la congruence et la réflexivité. J'ai entrepris de découvrir ce qui se cache dans l'agir caché des accompagnants. Je note que par exemple pour la relation dialogique d'Alexandre Lhotellier, je retrouve dans les propos des personnes interrogées davantage d'éléments qui s'apparentent au mouvement « aller » « je » qu'au mouvement « retour » « tu ». Cependant, globalement dans les propos des accompagnements je retrouve des éléments qui fondent la communication.

Pour la congruence qui me semble être le sujet le plus difficile à traiter, je serais un peu plus perplexe, je ne suis pas sûre d'avoir véritablement réussi à identifier les propos congruents des accompagnants. Il me semble que la congruence est davantage un sentiment que l'on perçoit quand on accompagne quelqu'un, une forme de disponibilité de la pensée complexe à repérer dans les propos.

Quant à la réflexivité, je suppose que j'ai entrevue des moments où les personnes interrogées, accédaient à la réflexivité. Même si je n'ai jamais évoqué cette notion avec eux. J'ai senti en faisant les entretiens auprès des personnes, que certains d'entre eux s'interrogeaient sur le sens profond des questions que je leur posais. Et même si je n'ai jamais parlé de congruence, de relation dialogique ou encore de réflexivité, je suppose ces entretiens ont bousculé leur posture professionnelle. Je cherchais à mettre en lumière leur agir caché mais au fond je suppose que j'ai initié une forme d'auto réflexivité chez eux.

Quels ont été après coup les effets de mes questions sur eux ?

Jean-Luc pose cette question (L131) « Je reviens à ta question de tout à l'heure, quels mots j'emploie ? comment est-ce que j'aborde ? euh...je pensais pas que t'aller aborder ces questions là mais c'est intéressant ». Il s'interroge déjà et je suppose que les deux autres personnes interrogées ont fait de même.

Entre savoirs incorporés et savoirs désincorporés, j'ai pu mettre en mot grâce à cette recherche certains paradigmes de l'accompagnement et toucher du doigt l'auto-réflexivité.

Références et Index

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Organigramme simplifié des interlocuteurs du Conseil Général	6
Figure 2 : Schéma de la relation d'aide selon Michèle Roberge	27
Figure 3 : Schéma de l'accompagnement selon Michèle Roberge	27
Figure 4 : Schéma des catégories essentielles du dialogue d'Alexandre Lhotellier	32
Figure 5 : Schéma des catégories essentielles du dialogue d'Alexandre Lhotellier	65

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Dejours, C. (1998). « Souffrance en France », Edition du Seuil, 227 pages
- Bardin, L. (2007) « L'analyse de contenu », Paris, PUF, 320 pages
- Fustier, P.(2000) « Le lien d'accompagnement entre don et contrat salarial », St Jean de Braye, Imprimerie Nouvelle, 238 pages
- Guichard, J Huteau, M. (2001), Psychologie de l'orientation, Dunod, Paris, 334 p
- Julien, F. (1996) « Traité de l'efficacité », Paris, Grasset, 234 pages
- Le Bouëdec, G. (2002) « La démarche d'accompagnement, un signe du temps », in Education Permanente, N°153, 2002, p 13
- Lhotelier, A.(2001) « Tenir conseil : délibérer pour agir », Paris, Seli Arslan, 254 pages
- Méda, D. (2004). « Le travail », Que sais-je ? Edition PUF, Paris, 127 pages
- Paul, M.(2004) « L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique », Paris, L'Harmattan, 356 Pages
- Pineau, G. (1998) « Accompagnement et histoire de vie », Paris, L'Harmattan
- Roberge, M. (2002) « A propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers », in Education permanente, N°153, 2002, p101
- Rogers, C. (1968) « Le développement de la personne », Paris, Dunod, réédition 1996
- Rogers, C.(1970) « La relation d'aide et la psychothérapie », Ardèche Lienhard, ESF Editeur, Tome 1, 235 pages
- Seron, C., Wittezaele, JJ. (2009) « Aide ou contrôle l'intervention thérapeutique sous contrainte », Bruxelles, Edition De Boeck, 367 pages

TABLE DES MATIERES

Sommaire	2
Introduction.....	3
Préambule à ma recherche : Propos sur mes missions et mon poste.	5
1 Mon contexte professionnel	5
2 Analyse de ce contexte professionnel vis à vis des bénéficiaires du RSA.....	7
Exemples de situations.....	7
Le Cas de Mr D	7
Le Cas de Melle C	8
Eléments d'analyse de ses deux situations	9
3 Analyse de ce contexte vis à vis du Conseil Général	9
Le Cas de Mr B	10
Eléments d'analyse de cette situation	10
Conclusion de mon préambule	11
1^{ère} Partie : L'approche théorique	12
Chapitre 1 : De mes interrogations à ma question de départ.....	12
1 Emergence de ma question de départ.....	12
2 Lectures et contextes exploratoires.....	13
3 Ma question de départ et mes hypothèses.....	14
Conclusion.....	16
Chapitre 2 : Pour un éclairage du concept d'accompagnement.....	17
1 Définition et Etymologie	17
2 Retour historique : De l'orientation à l'accompagnement	18
3 Une « prolifération » de pratiques.....	19
4 L'accompagnement : une pratique ancestrale.....	20
Conclusion.....	22
Chapitre 3 : De l'accompagnement à la relation d'aide : le travail social	23
1 La relation d'aide vue par Carl Rogers.....	23
2 De la relation d'aide à « la relation qui aide »	25
Conclusion.....	29
Chapitre 4 : Des clés pour favoriser l'accompagnement : la relation dialogique, la congruence, la réflexivité.	30
1 La relation dialogique.....	30
2 Une posture spécifique : la congruence.....	33

3 La réflexivité au cœur des accompagnements.....	36
Conclusion.....	39
Problématisation et conclusion de la 1ère partie	40
2ème Partie : L'approche méthodologique	43
Chapitre 1 : Méthodologie de recherche.....	43
1 La construction de la grille d'entretien.....	43
2 Le choix des personnes interviewées et la technique utilisée.....	44
3 Le déroulement et la transcription des entretiens	45
Conclusion.....	48
Chapitre 2 : L'analyse des entretiens : ce que disent les personnes interrogées	49
1 Méthodologie d'analyse des entretiens	49
2 L'analyse de l'entretien de Gaëlle : un objectif clair	52
3 L'analyse de l'entretien de Jean-Luc : les mystères de Jean-Luc.....	54
4 L'analyse de l'entretien de Laurence : la psychologie au service de l'accompagnement	56
Conclusion.....	60
Chapitre 3 : Interprétation des entretiens : ce que le chercheur comprend de l'accompagnement	63
1 Une intuition en guise de méthode.....	63
2 Les catégories essentielles du dialogue d'A Lhotellier comparées aux entretiens de Gaëlle, Jean-Luc et Laurence (Annexe 11)	65
Le mouvement « aller », « je »	65
La réciprocité.....	68
Le mouvement « retour » « tu »	69
Conclusion.....	71
3 Une posture spécifique : La congruence (annexe 12)	71
Gaëlle : un objectif clair	72
Jean-Luc : les mystères de la congruence	72
Laurence : la psychologie au service de la congruence	72
Conclusion.....	73
4 La réflexivité au cœur des accompagnements (annexe 13)	73
Gaëlle : une réflexivité affichée	73
Jean-Luc : les prémices de la réflexivité	74
Laurence : une réflexivité psychologique.....	75
Conclusion.....	76
Conclusion générale	77

Références et Index	79
Table des Figures.....	79
Références Bibliographiques	80
Table des Matières	81

Annexe 1



Revenu de Solidarité Active

Dépôt et instruction des demandes de RSA

à titre gratuit et au choix du demandeur

- Services départementaux
- C.C.A.S. et C.I.A.S.
- C.A.F. et C.M.S.A.
- Associations ou organismes agréés
- Pôle emploi

Obligation d'informer les personnes de leurs droits et devoirs



Indre-et-Loire





Revenu de Solidarité Active

Dépôt et instruction des demandes de RSA

Les C.C.A.S. et C.I.A.S. disposent de 18 mois pour faire acte positif de candidature à compter de l'entrée en vigueur de la loi .

Au cours de cette période, sauf délibération contraire de leur Conseil d'administration, les CCASet CIAS instruisent les demandes de RSA adressées par les personnes.



Revenu de Solidarité Active

Ouverture du droit R.S.A.

- A compter de la date de dépôt de la demande dans le département de résidence ou du lieu d'élection de domicile du demandeur sous réserve de répondre aux conditions d'octroi.
- Réduction ou suspension en cas d'hospitalisation ou d'incarcération

Centre-Loire



Revenu de Solidarité Active

Attribution et service du R.S.A.

- ❖ Relève de la responsabilité du Président du Conseil général du département de résidence ou lieu d'élection de domicile du demandeur
- ❖ Possibilité de délégation aux C.A.F. et C.M.S.A. (conventions)

dre-et-Lo



Revenu de Solidarité Active

Modalités de Calcul du R.S.A.

La personne ne travaille pas

➤ R.S.A. = A.P.I. ou R.M.I

La personne reprend une activité

➤ R.S.A. = complément de revenus

La personne travaille

➤ R.S.A. = complément de revenus

tre-et-Lo



Revenu de Solidarité Active

Modalités de Calcul du R.S.A.

Rsa

= Revenu Garanti (RG)

-

Ressources du foyer

RG

= Revenu Minimum (RM)

+

62% revenus d'activité
du foyer

Le RM est déterminé en fonction :

- de la composition de la famille
- du nombre d'enfants à charge

dre-et-Lo



Revenu de Solidarité Active

Sortie du R.S.A.

- ❖ **Personne seule** : 1.04 S.M.I.C. net temps plein
- ❖ **Couple** : environ 1.4 S.M.I.C.
- ❖ **Parent isolé + 1 enfant** : 1.64 S.M.I.C.
- ❖ **Couple 1 à 3 enfants** : 1.7 à 1.8 S.M.I.C.



Revenu de Solidarité Active

Droits et devoirs du bénéficiaire (et conjoint, concubin, partenaire pacsé)

- Droit à un accompagnement social et professionnel avec un référent unique;
- Possibilité de versement d'une Aide ponctuelle Personnalisée de Retour à l'Emploi (APRE) ;
- Devoir de rechercher activement un emploi ou de créer son activité, de s'insérer socialement et professionnellement.

dre-et-Lo

CONSEIL GÉNÉRAL
D'INDRE & LOIRE

Revenu de Solidarité Active

Droits et devoirs du bénéficiaire

Art. D. 262-65 du décret du 15 avril 2009

✧ **Obligation d'accompagnement** si les revenus tirés de l'exercice d'une activité professionnelle sont inférieurs à 500 €, en moyenne mensuelle calculée sur le trimestre de référence.

dre-et-lo



Revenu de Solidarité Active

Réforme des droits connexes

- ↗ Attribution en fonction des ressources et de la composition du foyer (et non plus en fonction du statut du demandeur)
- ↗ Possibilité que le R.S.A. « socle » soit exclu des ressources prises en compte pour le calcul de la CMU-C (décret à paraître)
- ↗ Forfait logement : % du R.M. Garanti

dre-et-Lo



Revenu de Solidarité Active

Réforme des droits connexes

- ❖ Accès aux crèches et haltes garderies : places réservées à toutes les personnes engagées dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle
- ❖ Taxe habitation : dégrèvement en fonction d'un plafond = pas de changement dans les faits pour les allocataires du R.S.A. « socle »
- ❖ Redevance TV : dégrèvement si le revenu fiscal est nul (le R.S.A. « socle » n'est pas intégré dans les revenus).

dire-et-Lo



Revenu de Solidarité Active

Droits connexes locaux

Le premier ministre a confié à Sylvie DEMARESCAUX, sénatrice du Nord, la mission de conduire une réflexion sur l'impact que la mise en œuvre de la loi RSA aura sur les aides facultatives locales à caractère social ou « droits connexes ».

aire-et-lo



Revenu de Solidarité Active

1.2 - Orientation – Accompagnement

Modalités d'orientation :

- *Critères définis par conventions entre le département et :*
 - ❖ Le pôle emploi
 - ❖ L'Etat
- *le cas échéant :*
 - ❖ La Maison de l'Emploi
 - ❖ Les personnes morales gestionnaires du P.L.I.E.
 - ❖ Les organismes payeurs du R.S.A.
 - ❖ Un représentant des C.C.A.S. et C.I.A.S.

dre-et-Lo



Revenu de Solidarité Active

Objectifs de l'accompagnement :

Pour les personnes ne travaillant pas

- Remobiliser la personne
- Faciliter la recherche d'emploi
- Consolider ses capacités professionnelles

Pour les personnes en activité

- Augmenter le temps de travail pour un travail à temps plein.
- Moyen : Rendez-vous annuel avec le référent du Pôle Emploi.



Revenu de Solidarité Active

Constitution d'équipes pluridisciplinaires
par le Président du Conseil Général, composées :

- ✧ d'agents du Pôle Emploi et de professionnels de l'insertion sociale et professionnelle
- ✧ de représentants du département
- ✧ de représentants des Maisons de l'Emploi
- ✧ de représentants des bénéficiaires du R.S.A.






Revenu de Solidarité Active

Rôle des équipes pluridisciplinaires :

Organes de consultation

- ✎ Pour décision de réorientation vers organismes compétents en accompagnement social ou professionnel
- ✎ Préable à toute mesure de réduction, suspension, radiation du R.S.A.



Indre-et-Loire



Revenu de Solidarité Active

Suspension totale ou partielle et radiation du R.S.A.

(Art. L.262-37 modifié)

- ✧ Non respect du fait du bénéficiaire des délais d'établissement, de renouvellement du P.P.A.E. ou du contrat d'engagements réciproques
- ✧ Refus des contrôles prévus par la loi
- ✧ Radiation du dispositif au terme d'un délai fixé par voie réglementaire

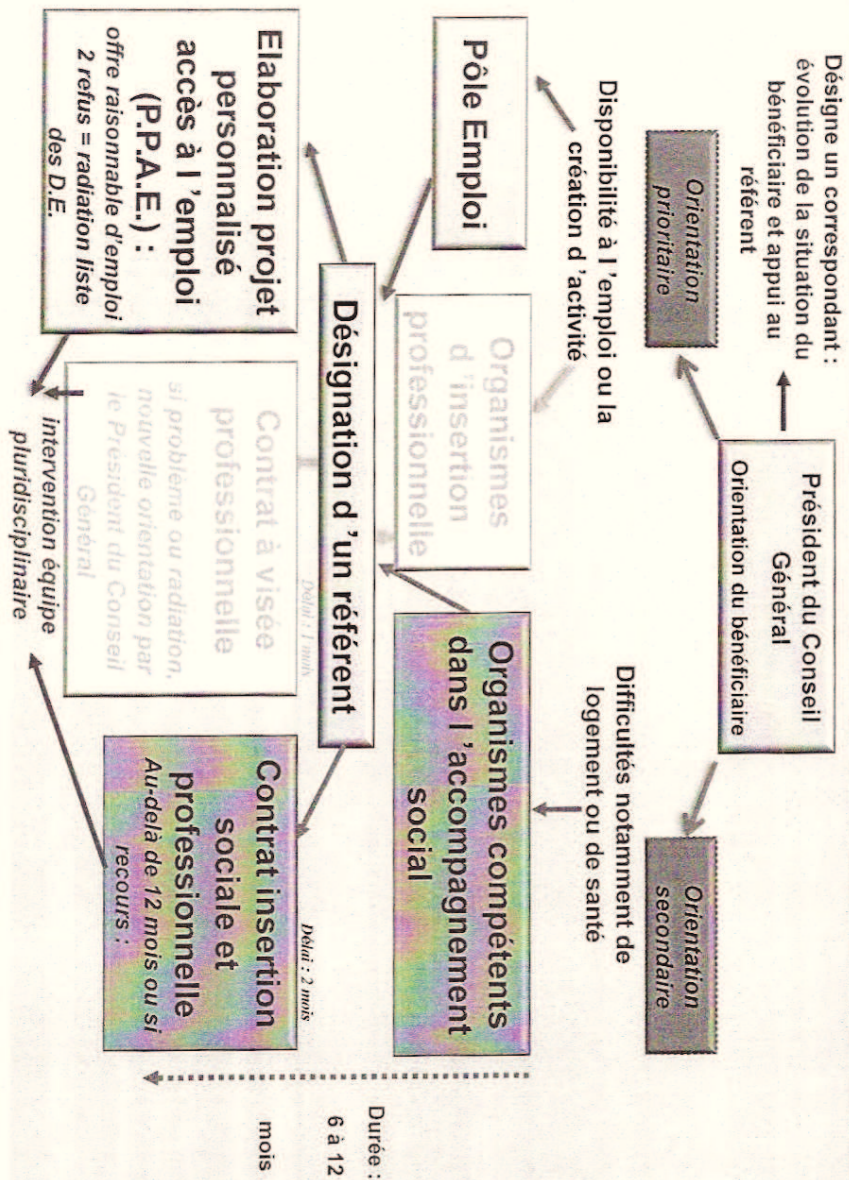
Rétablissement du R.S.A. :

- ✧ Dans l'année qui suit la suspension ou la radiation sous réserve de signature d'un P.P.A.E. ou nouveau contrat d'engagements réciproques

Indre-et-Loire



R.S.A. – Orientation - Accompagnement



Revenu de Solidarité Active

Récupérations d'indus

- Délai de prescription pour l'action judiciaire :
2 ans sauf en cas de fraude ou de fausses déclarations
- Faculté par le Président du Conseil général de remettre ou de réduire la créance si la situation du bénéficiaire le justifie, sauf en cas de manœuvre frauduleuse ou fausse déclaration

Impossibilité de récupération par l'administration en cas de retour à meilleure fortune du bénéficiaire du R.S.A. ou sur sa succession



Indre-et-Loire



CONSEIL GÉNÉRAL
D'INDRE-ET-LOIRE

Revenu de Solidarité Active

Recours contre décision prononcée

- ❖ **Recours administratif** auprès du Président du Conseil général et soumis pour avis à la Commission de Recours Amiable : instance interne aux organismes payeurs (anciennement recours gracieux)
(Bénéficiaires du R.S.A. pourront être représentés par des associations constituées depuis 5 ans au moins et œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion)

- ❖ **Recours contentieux** relève du Tribunal Administratif

dre-et-Lo



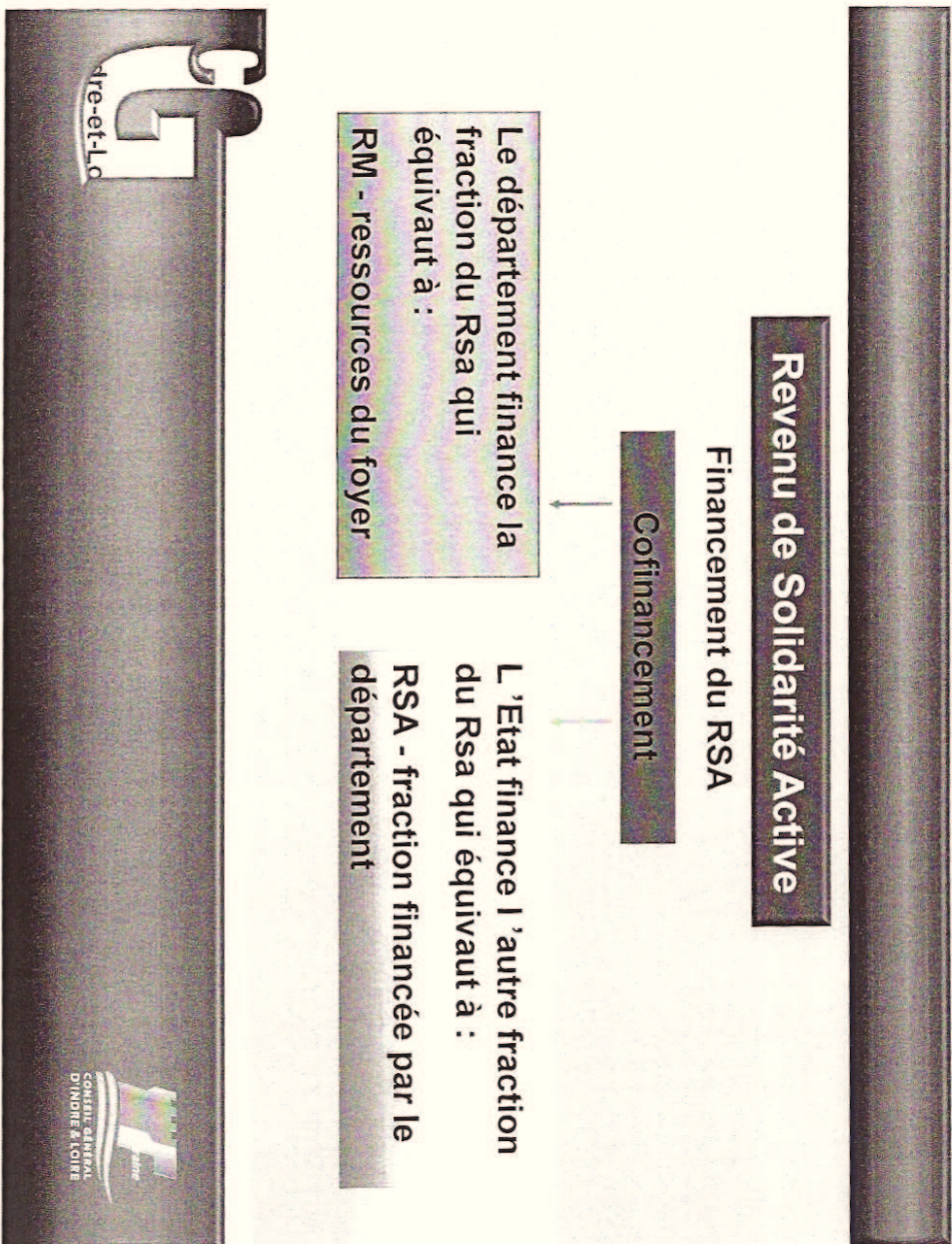
Revenu de Solidarité Active

Recours contre décision prononcée

- ❖ Caractère suspensif de toute réclamation ou demande de remise de dette
- ❖ En cas de fraude avérée, sanctions pénales et administratives

Cre-et-Lo

COMITÉ GÉNÉRAL
D'INDRE & LOIRE



Revenu de Solidarité Active

Évaluation du R.S.A.

Transmission à l'Etat :

- ❖ Par les départements et organismes payeurs d'informations sur la situation des bénéficiaires du R.S.A., sur les dépenses, sur les actions d'insertion mises en œuvre
- ❖ Par les organismes payeurs, le Pôle Emploi et les autres organismes instructeurs d'informations personnelles sur un échantillon représentatif pour une étude des parcours

Transmission au département :

- ❖ Par le Pôle Emploi et les organismes payeurs de données sur caractéristiques des bénéficiaires du R.S.A.



Revenu de Solidarité Active

Politiques d'insertion

Programme Départemental d'insertion (P.D.I.)

- Délibération du Conseil général avant le 31 mars de chaque année sur le P.D.I.
- Conclusion par le département, pour la mise en œuvre du P.D.I., d'un Pacte Territorial pour l'insertion avec les parties intéressées déjà citées, les organisations syndicales, les organismes consulaires, les collectivités territoriales dont la Région et les associations travaillant dans l'exclusion.

*Déclinaisons locales possibles par décision du
Président du Conseil général*

dre-et-Lo



Revenu de Solidarité Active

Politiques d'insertion

Contrat Unique d'insertion

Mise en place au 1^{er} janvier 2010

- Secteur marchand : C.I.E.
- Secteur non marchand : C.A.E.

➤ Objectifs :

- Meilleur accompagnement du parcours d'insertion dans l'emploi (formation, validation des acquis);
- Une plus grande souplesse : durée de 20 h à 35 h sur période de 4 à 24 mois
- Une grande vigilance sur les engagements des employeurs

dre-et-Lo



Revenu de Solidarité Active

2 - Point d'étape sur la mise en œuvre de la loi de généralisation du Revenu de Solidarité Active et de réforme des politiques d'insertion

Loi n° 2008-1249 du 1^{er} décembre 2008 J.O. du 3-12-2008



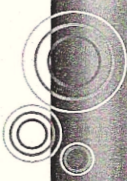
Revenu de Solidarité Active

2.1 - A l'initiative du Haut Commissariat

- Réunions mensuelles d'échanges entre les départements et le Haut Commissariat :
- Réunion régionale Centre Bourgogne : 9 mars 2009
- Entre le 20 mars et le 3 avril 2009 : envoi d'un courrier aux bénéficiaires de la prime de solidarité active
- Avant fin mars 2009 : envoi d'un courrier par les organismes payeurs aux personnes en activité

dre-et-Lo

CHIFFRE
CONSEIL GÉNÉRAL
D'INDRE & LOIRE



Revenu de Solidarité Active

2.1 - A l'initiative du Haut Commissariat

Envoi d'un courrier aux Présidents de Conseils généraux :

- ✧ pour indiquer les points d'étape de la mise en œuvre de la loi
- ✧ pour demander au département s'il envisage la mise en place en local d'une plate-forme relais au 3939

Re-et-La

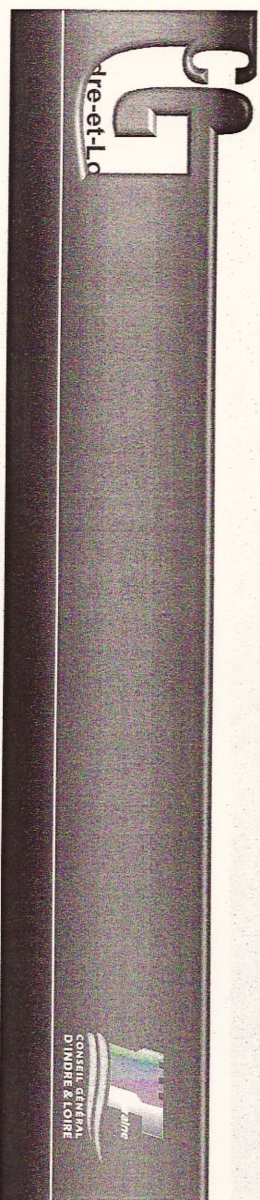


Revenu de Solidarité Active

2.1 - A l'initiative du Haut Commissariat

Entre le 15 avril et le 15 mai 2009 :

- Mise en ligne d'un site Web sur le RSA à destination des bénéficiaires et des professionnels.
- Distribution de dépliants et d'affiches avec possibilité d'insérer le logo du Conseil général



Revenu de Solidarité Active

2.1 - A l'initiative du Haut Commissariat

Entre le 15 mai et le 8 juin 2009 :

✧ Campagne publicitaire à la télévision « le RSA ça sert à ça »

Le 25 mai 2009 :

✧ Mise à disposition du logiciel @RSA pour le premier contact, l'instruction de la demande et le recueil de données pour orientation.

Le 15 juin 2009 :

✧ @RSA sera opérant pour procéder à la liquidation

re-et-Lo

active
CONSEIL GÉNÉRAL
D'INDRE & LOIRE



Revenu de Solidarité Active

2.2 - A l'initiative de l'ADF

- ✧ Négociations avec la CNAF, la CMSA dans le cadre de l'élaboration d'une convention d'orientation type ;
- ✧ Négociations avec Pôle Emploi :
 - ✓ dans le cadre de l'élaboration de cette même convention d'orientation : celles-ci n'ont pas abouti,
 - ✓ pour la mise à disposition du Dossier Unique des Demandeurs d'Emploi (DUDE) dès le 1er juin 2009.

Indre-et-Loire



Revenu de Solidarité Active

2.3 - A l'initiative du Conseil Général d'Indre et Loire et de la Préfecture

- Mise en place d'un comité de pilotage chargé de la coordination de la mise en œuvre de la loi RSA et de son contrôle.

Indre-et-Loire



2.3 - A l'initiative du Conseil Général d'Indre et Loire

En externe :

- **Réunions avec les organismes payeurs :**
 - ✓ CAF Touraine : 5 réunions entre le 12/03 et le 25 mai 2009
 - ✓ MSA Touraine : 24 mars et 14 avril 2009
- **Réunions avec le Pôle-Emploi :**
 - ✓ 4 réunions entre le 23/03 et le 6 mai 2009





Revenu de Solidarité Active

2.3 - A l'initiative du Conseil général d'Indre et Loire

En externe :

- ✧ Réunion d'information avec le Haut Commissaire aux solidarités actives et à la jeunesse et les associations partenaires de l'insertion professionnelle :

le 3 avril 2009





2.3 - A l'initiative du Conseil général d'Indre et Loire

En externe :

- Réunion d'information avec les CCAS et CIAS :
le 7 avril 2009

- Réunion d'information avec les autres partenaires de
l'insertion le 15 mai 2009.



Revenu de Solidarité Active

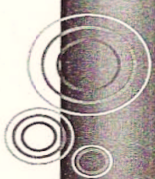
2.3 - A l'initiative du Conseil général d'Indre et Loire

En interne :

- ✧ Présentation de la loi les 18 février et 10 mars 2009 à l'ensemble du personnel du domaine social
- ✧ Mise en place de 4 groupes de travail :
 - ✓ Instruction-Information
 - ✓ Orientation-Evaluation
 - ✓ Accompagnement
 - ✓ Equipes pluridisciplinaires
- ✧ Restitution des travaux le 17 avril 2009

Indre-et-Loire





Revenu de Solidarité Active

2.3 - A l'initiative du Conseil général d'Indre et Loire

✧ **Soumission à l'avis de la Commission Permanente du 29 mai 2009 :**

- ✓ des conventions de délégation de gestion financière du RSA et d'appui à la mise en œuvre du dispositif d'orientation et du droit à l'accompagnement des bénéficiaires du RSA ;
- ✓ de la convention relative au dispositif départemental d'orientation et d'accompagnement des allocataires du RSA.

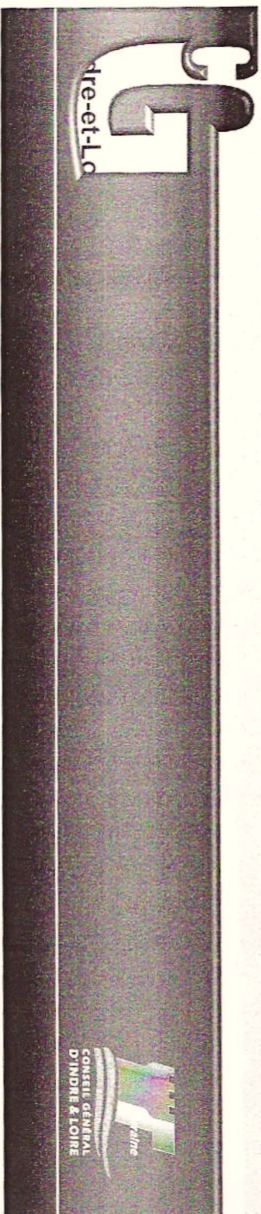


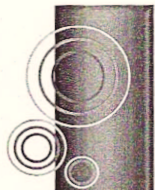
Revenu de Solidarité Active

2.3 - A l'initiative du Conseil général d'Indre et Loire

Communication :

- ❑ Diffusion dans chaque mairie, CCAS et CIAS ou organisme instructeur d'une affiche indiquant ce numéro départemental





Revenu de Solidarité Active

2.3 - A l'initiative du Conseil général d'Indre et Loire

Communication :

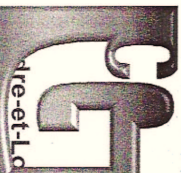
- ✧ Début avril : Envoi d'un courrier aux 8 870 allocataires du RMI pour leur indiquer:
 - ✓ la mise en ligne sur le site internet du Conseil général d'informations sur le RSA ;
 - ✓ le numéro de la plate-forme départementale à appeler pour renseignements dès le 15 avril 2009 :

02 47 31 48 48



Loi de généralisation du Revenu de Solidarité Active et de réforme des politiques d'insertion

Loi n° 2008-1249 du 1^{er} décembre 2008 J.O. du 3-12-2008



Annexe 2

Grille d'entretien pour le mémoire M1

Au préalable, j'explique à l'interviewer que les 2 premiers thèmes des questions nécessitent qu'elle rentre véritablement dans la description des actions qu'elle mène auprès du bénéficiaire. Puis pour la dernière question, il n'y a pas de consigne, ses réponses seront totalement libres.

1^{ère} partie : Entretien d'explicitation (P.Vermersch)

Sur l'accompagnement

- 1) Qu'est ce que tu fais quand tu reçois un bénéficiaire du RSA en entretien pour la 1^{ère} fois ?
 - Comment t'y prends-tu ?
- 2) Comment fais-tu quand tu as un premier rendez-vous avec un bénéficiaire du RSA que tu n'as jamais rencontré auparavant ?
- 3) Que fais-tu concrètement ?

Sur le dialogue, la communication

- 1) Que fais-tu pour engager le dialogue avec le bénéficiaire du RSA ?
 - Comment t-y prends tu ?
 - Que dis-tu ?
- 2) Quels mots emploies-tu ?
- 3) Quelle attitude physique as-tu ?

2^{ème} partie : Entretien semi-directif (Carl Rogers)

J'aimerais pour terminer que l'on aborde un sujet moins descriptif. Je suppose que tu souhaites que ton accompagnement auprès des bénéficiaires du RSA ait un impact sur eux (reprise d'autonomie, recherche d'emploi...) et
sur toi Quels impacts, Quel sens ?

Pour finir, je souhaite aborder un sujet moins descriptif, l'objectif de tout accompagnement est d'aider la personne, de la tirer vers le haut que se soit au niveau de la santé de l'autonomie et de la recherche d'emploi.
Sur ce point je suppose qu'on est d'accord, et j'aimerais que tu me fasses part de l'influence que ces accompagnements ont sur toi.

Qu'est-ce que ça t'apporte ?

Annexe 3

Entretien avec Gaëlle R référent de Parcours socio-professionnel à l'Atec Cibc Touraine le 2 février à 14H.

**1 G1 : Qu'est-ce que tu fais quand tu reçois un bénéficiaire pour la 1ère fois ?
2 Tu l'as jamais vu, qu'est-ce que tu fais ? Comment tu t'y prends ?**

3 G1 : Alors, Euh , j'ai pas de mise en relation, hein ?

**4 G2 : Alors tu peux de référer à l'entretien par exemple de ce matin, c'est à dire
5 des gens qui était accompagné avant avec Anne, tu n'as pas eu de mise en
6 relation.**

7 G2 : Donc, on se présente, bonjour monsieur, bonjour madame, je me présente à savoir

8 qui je suis quel parcours de formation je, j'ai...heu...en partage, je demande à cette
9 personne de se présenter même si au préalable, j'ai pu lire de son dossier parce qu'on
10 me l'avait donné, euh mais je demande toujours à la personne de se présenter pour 2
11 choses : pour voir déjà comment elle, elle peut se présenter à un entretien ...euh ...de
12 recrutement, est-ce que... voilà , comment elle peut se présenter, puis pour moi aussi
13 je suis assez visuelle donc ça me permet de me souvenir de l'autre par rapport au
14 discours qu'il m'a tenu en entretien. Voilà je lui explique après les tenants et les
15 aboutissants de l'accompagnement. Disons que l'objectif pour moi c'est pas de garder
16 la personne dont le dispositif, c'est qu'elle sorte au plus vite et au mieux. Donc je leur
17 explique tout le déroulement de l'accompagnement. Si y a besoin de refaire les CV,

18 lettre de motivation, préparation aux entretiens, euh...voilà je leur explique vraiment
19 toute la démarche qu'on peut mettre en place, après cette démarche, j'ai pas de ... j'ai
20 pas une démarche type parce que ça dépend vraiment de la personne comment elle
21 est, ... ce qu'elle a fait avant, si elle a une formation ou pas...

**22 G3 : Et ce matin quand tu as reçu le monsieur, tu as expliqué ce que tu viens de
23 dire.**

24 G3 : oui

25 G5 : De la même façon.

26 G5 : En gros, oui.

27 G6 : C'est à dire qu'est-ce qui a changé ?

28 G6 : Parce que lui avait déjà travaillé tous ce qui est CV, lettre de motivation avec
29 Anne, au préalable donc j'ai pas forcément ce travail là à faire, euh... là avec lui ce que
30 j'ai pu lui proposé c'est par rapport à sa fameuse mobylette une aide financière , ...
31 mais qui continue sa recherche d'emploi en me donnant des justificatifs. Quand il fait
32 un démarche, si il va dans une entreprise, il fait une démarche ben j'aime bien
33 pouvoir avoir le tampon de l'entreprise ou quelque chose pour que lui il voit qu'il fait
34 effectivement des démarches pour que moi je vois qu'il y a des choses qui sont
35 effectivement mises en place, qu'il faut rappeler telle ou telle entreprise parce qu'il
36 avait dit 10 jours, machin...et pour aussi le notifier auprès de Conseil Général.

37 G7 : Et toi tu te positionnes comment par rapport à lui ? Comment tu expliques 38 ton rôle ?

39 G7 : Moi le lui ... alors euh ... je sais pas quoi dire et ben... je leur explique que je les
40 accompagne, je ne fais pas à leur place, je fais avec eux. Le principe d'accompagner
41 c'est marcher ensemble et donc on marche ensemble. Eux font des démarches, on
42 voit ensemble, on peut re téléphoner , on peut aller ensemble dans les entreprises,
43 faire euh, refaire les CV lettre de motivation. Tout ce qui veulent ... je,sauf que je ne
44 fais pas à leur place. Je ne suis pas en capacité... enfin... mon rôle c'est qu'ils soient
45 autonomes mon objectif, c'est qu'ils deviennent autonomes, ils ont quand même 25
46 ans... j'estime que ... alors oui ils peuvent avoir besoin de mon aide pendant un temps
47 mais ce sont des adultes autant que moi et voilà... je les accompagne, je leur donne la
48 main, on traverse ensemble. On est 2, moi je ... je ne fais pas à leur place, je ne suis pas
49 une agence intérimaire, je ne suis pas Pôle Emploi... je vais pas leur pondre des offres
50 comme ça. Moi, je fais un travail derrière, contacter les entreprises, essayer de
51 rencontrer des partenaires, euh...histoire de voir comment je peux accompagner les
52 gens. Mais eux doivent obligatoirement faire des démarches. Euh ...Je ne fais pas à
53 leur place, ce sera pas logique.

54 G8 : Es-ce que tu as tout dit, par rapport à ton rôle, ta façon de te présenter ?

55 G8 : Non, je pense que je me présente vraiment comme ça à chaque fois, euh ...après
56 j'adapte en fonction des personnalités.

**57 G9 : Alors justement par rapport à l'adaptation, qu'est-ce que tu fais pour
58 engager le dialogue avec la personne ? Comment tu fais par rapport au
59 dialogue, par rapport à la communication ?**

60 G9 :Euh (longue réflexion)...je propose automatiquement un café, enfin... une boisson
61 parce que j'estime que c'est autours de... en général on dit café clope... enfin...c'est
62 autours de ce genre d'outil, pour moi c'est un outil de travail que ... on peut
63 commencer une conversation. C'est à dire que mon but c'est de mettre à égal, ils sont
64 pas au-dessus de moi, ils sont pas au-dessous de moi, euh... moi j'ai un savoir sur
65 certaines choses, ils ont un savoir sur d'autre que moi j'ai pas. Voilà, ...à partir de là
66 on est des adultes, on se dit les choses, si on a quelque chose à se dire on se le dit.
67 Voilà, euh moi j'utilise ce genre d'outils.

**68 G10 : Est-ce que cet outil là te permetts d'entrer en communication avec la
69 personne ?**

70 : G10 Ben ça dépendra de la personne que j'ai en face de moi, ...j'ai un monsieur qui
71 parlait pas du tout, euh... j'ai utilisé les images pour parler avec lui , Explorama, déjà
72 d'une pour savoir qui il était savoir ce qu'il avait envie de faire, pour qu'on puisse
73 entamer une conversation...euh voilà. Avec d'autres, euh... j'ai pas vraiment de soucis
74 de communication...

**75 : G11 C'est pas tant un soucis de communication mais plutôt une manière
76 d'entrer en communication.**

77 G11 : Après je vais utiliser des outils, euh... je vais parler aux collègues, voilà savoir
78 avec tels types de profil, si j'ai pas réussi à entrer en communication, qu'est-ce que je
79 peux mettre en place avec cette personne. Euh... celui qui se dit associable , qui a pas
80 envie de parlé avec les gens, euh... qu'en a marre parce que je suis la 4^{ème} référente,
81 euh...voilà, cette personne là en question, je n'arrive toujours pas à entrer en
82 conversation avec lui. Ca le fait à chaque fois que j'le vois,...j'ai essayé le café, j'ai

83 essayé euh, ...la rigolade, j'ai essayé d'être plus ferme. J'ai essayé tout ce que euh...
84 mais rien n'a abouti aujourd'hui. Donc après, euh... je veux bien me remettre en
85 question mais euh... est-ce que l'accompagnement est approprié pour cette personne
86 Est ce que vraiment je peux faire quelque chose pour elle ? J'essaie plein de chose :
87 l'autorité, l'humour, le laxisme et après je vois...

**88 G12 : Et est-ce que tu emploies de mots particuliers ? Quels mots tu emploies
89 avec eux ?**

89 : G12 Euh ...je n'emploie pas de mots plus que d'autres, je ne sais pas...je vais essayer
90 de m'adapter alors après euh...d'évaluer le vocabulaire que les gens peuvent avoir. Je
91 sais pas euh,...je pense que je m'adapte...

**92 G13 : Par exemple, avec le monsieur de ce matin, a priori il ne comprenait pas
93 tout ce que tu lui disais, comment tu t'en ai rendu compte, et, qu'est-ce que tu
94 as fait pour euh ... ?**

95 G13 : Alors euh...en même temps quand je l'ai entendu parler au départ, je me suis
96 dit : « Où là !! » euh...après je crois que c'est instinctif ... je lui ai dit : « Expliquez
97 avec vos mots à vous ce que je viens de dire ». Euh voilà je le fais souvent en entretien
98 ça, leur demander ce qu'ils ont compris de ce que je viens de dire. Voilà, « vous me
99 dites oui, oui, mais j'ai besoin d'être sûre pour qu'on soit sur la même longueur

100 d'onde »

101 G14 :Et quelle attitude tu as vis à vis des personnes ?

102 G14 : je suis souriante euh... je ne suis pas les bras croisés les jambes croisées
103 euh...et avachi sur mon fauteuil, non je pense que euh... après je parle beaucoup
104 avec les mains. Je assez souriante en fait en entretien, enfin je dis ça mais c'est aussi
105 fonction de la personne que je vais avoir en face de moi aussi. Voilà je discute...
106 quand il y a une tension, il a peut-être un moment où je vais sortir de la pièce pour
107 que la personne se calme. Toutes ses choses là, c'est fait euh... pas calculé.

**108 G15 : Quel impact peut avoir l'accompagnement des bénéficiaires du RSA sur
109 toi ? Qu'est ça t'apportes ? Quel sens ça a aussi ?**

110 G15 : (long silence) qu'est-ce que ça m'apporte ? euh quel sens ça a pour moi ? euh...

111 euh, je pense que j'ai choisi ça euh, parce que euh l'accompagnement d'adulte, euh...

112 on a plus besoin de dire « allez faut se lever le matin faut faire une formation, faut

113 trouver du travail », euh... je déçante pas la majorité des gens que j'accompagne
114 sont dans cet optique là. Euh... tout ce que je fais avec eux euh...je leur demande des
115 réflexions que mon entretien et je leur demande à chaque fin d'entretien s'ils ont
116 des choses à dire. Euh j'ai besoin aussi moi d'avancer dans ma pratique... c'est à dire
117 que j'ai une façon de fonctionner euh... qui est pas toujours adapté à chaque
118 individu. En même temps, voilà je ne travaille pas avec des boîtes de
119 conserves. J'essai au maximum d'être à l'écoute des reproches, des critiques, qui
120 veulent me faire... euh je pense que ce qui m'a orienté la dedans c'est la satisfaction
121 de se dire ben voilà avec cette personne là ça a duré 6 mois, 1 ans mais ça y est on a
122 réussi y a une formation, y a l'emploi, y a... Je pense que c'est pouvoir avoir le fait
123 d'avoir un résultat à la fin... positif qui mets pas 10 ans à venir. Voilà comment je le
124 vois et puis c'est quand même assez gratifiant, enfin je le fais pas pour ça mais c'est
125 sympa de revoir la personne revenir te voir et dire, c'est sympa on a bien marcher

126 ensemble, et puis aujourd'hui c'est grâce à vous, ... alors j'attends pas forcément ça

127 mais c'est agréable d'entendre ce genre de discours... oui.

128 G16 : Là tu parles d'impacts plutôt positif, ça peut être à l'inverse ?

129 G16 : oui, la première chose que j'essaie de voir c'est discuter de la situation avec
130 des collègues pour essayer de ,... peut-être de me déculpabiliser. J'ai moins de mal
131 aujourd'hui à gérer cette difficulté là. Avant je pouvais rentrer en pleurant...euh
132 maintenant je vais plus voir mes collègues du Conseil Général pour voir si c'est moi
133 qu' ait merdé. Et puis ben si c'es't un échec, c'est un échec... je sais pas j'en ai pas eu
134 tant que ça. Ca m'a toujours remise en question, après je ne suis pas... j'essaie de
135 gérer de me renseigner d'être cohérente avec ce que je suis avec ce que je sais. Je
136 peux pas travailler, j'essaie de demander et au final j'y trouve satisfaction. Je fais du
137 sport, je chante comme une folle dans ma voiture, je parle je ne garde pas... euh
138 j'essaie de gérer. Je sollicite les partenaires au maximum parce que j'ai besoin de
139 prouver que je suis une professionnelle pas très compétente mais eu moins
140 compétente.

Annexe 4

Recueil de données Jean-Luc Marsais responsable de l'action PAE (Plateforme d'Accès à l'Emploi) mis en place par la chambre des métiers de Saint Avertin financé par le Conseil Général où sont accueillis des bénéficiaires du RSA le jeudi 4 mars à 14H.

1 G1 : Qu'est-ce que tu fais quand tu reçois un bénéficiaire pour la 1^{ère} fois ?

2 Comment tu t'y prends ?

3 G1 : Je euh présente, on se présente, je présente l'équipe, je présente un peu la
4 chambre de Métiers, que fais la chambre de Métiers parce que c'est pas évident de
5 penser que la chambre de Métiers fait de l'accompagnement professionnel, euh...

6 après euh... je décris l'action. A quoi euh, ce qu'on peut leur apporter déjà ...euh je leur
7 dit que c'est une action qui est financé par le Conseil Général dans la mesure où on
8 accueille sous cette action que des bénéficiaires du RSA voilà euh... je leur dit
9 également euh...les critères pour intégrer cette plateforme, voilà des choses comme ça.
10 Et puis je présente le déroulement de cette plateforme . En fait ce que je leur dit aussi
11 c'est que euh... parce que les gens qu'on été accompagné à droite à gauche etc que
12 nous on apporte une plus-value, c'est le fait d'être à la chambre de métiers et que on a

13 un réseau d'entreprise important euh... c'est le fait de travailler à 3 sur cette
14 action que y a des visions un peu différents hein...c'est le fait aussi ben qu'ils ont tout
15 à disposition ici à la chambre de métiers et qu'ils n'ont rien à perdre hein et que je
16 leur dit mais essayer. Essayer-nous quoi, c'est un peu ça euh...euh voilà et vous
17 verrez bien si au bout d'une semaine, ils disent ça je l'ai déjà vécu j'arrête euh...OK je
18 comprendrais, on verra ce qu'ils attendaient et puis ce que l'on n'a pas apporté.
19 Après cet entretien, après cette présentation, on leur demande s'ils sont intéressé ou

20 pas euh... de toute façon ils sont tous intéressés et on les reçoit ensuite en entretien
21 individuel, je les reçois en entretien individuel. Lors de cet entretien effectivement tu
22 les connais pas, on se dit bonjour, je leur demande de s'asseoir et puis je leur
23 demande déjà si mes explications ont été suffisamment clair, si elles ont des
24 questions à poser. Et souvent « non bien c'était clair on a bien compris » Voilà euh...
25 après ce que je leur demande c'est euh...de me présenter leur parcours parce que
26 c'est un entretien qui va relativement vite euh...un quart d'heure et euh...et on essaie
27 voilà en quelques minutes ben qu'ils présente leur parcours professionnel et voir
28 ensemble euh...où se situe les difficultés voilà. Alors est-ce que y a des problèmes
29 sociaux, des problèmes de mobilité, est-ce que y'a des problèmes de euh... je sais pas
30 de compétence, peut-être le diplôme correspond pas à ce que les employeurs
31 demande, voilà. On essaie de comprendre un peu où sont les difficultés et puis euh...

32 voilà quoi...

33 G2 :Et comment est-ce que tu explique ton rôle de toi et de ton équipe ?

34 G2 : Ca a évolué quand même, au fil des ans parce que au départ quand j'ai commencé
35 ce métier parce que ça fait maintenant plus de 10 ans, j'avais l'impression d'être
36 euh... oui d'être un peu trop directif, c'est à dire que euh... je disais quelque chose et

37 j'aimais bien qu'on aille dans mon sens, voilà quoi et je me suis dit non on peut pas
38 travailler comme ça avec des adultes euh... peut-être avec des jeunes et encore je suis
39 pas certain et puis ça a évolué ça. Peut-être dans les débuts ça , voilà il fallait que euh
40 ... que ça marche, tout ce que je disais était pas paroles d'évangile mais euh voilà il
41 fallait qu'on aille dans mon sens.

42 G3 : Et comment tu fais passer ça au gens ?

43 G3 : oui qu'on va pas euh... qu'on va les respecter, qu'on a respecter leur besoin euh...

44 G4 : Et donc tu leur dit comme ça ?

45 G4 : Non, qu'est ce que je leur dit, ça se fait comment euh...ça se fait par le regard
46 peut-être, euh... ça se fait par des mimiques, par des geste, euh par l'écoute aussi.
47 Mais très rapidement, je ne sais pas se qui se produit, mais mes collègues pourront te
48 dire la même chose mais les gens se confient facilement à moi et je ne sais pas trop
49 pourquoi. J'apprends des choses, elles osent me dire des choses qu'elles n'osent pas
50 forcément dire à Virginie ni à Claire, et euh... combien de fois on me dit « mais
51 comment as-tu appris ça ? » ben je dis j'en sais rien c'est ... c'est peut-être euh... je
52 crois que j'arrive vraiment à me mettre à leur portée. Voilà, quand quelqu'un vous dit
53 voilà quand quelqu'un vous dit « moi j'ai pas 1 euro pour acheter un pain » et ben ça
54 j'arrive parfaitement à comprendre parce que j'ai rencontré ça voilà hein.... Pendant
55 tout une semaine vous avez qu'un euro qu'est-ce que vous faites ?.Et je pense qu'ils
56 doivent sentir que je comprends. Je sais pas j'en sais rien... euh là j'ai reçu cette dame
57 ce matin euh... elle a rencontré quelqu'un qu'était en prison ensuite elle l'a rejoint en
58 Algérie voilà des choses qu'elle n'avait pas dit à sa référente et elle me dit voilà je te le
59 dit. D'accord... mais pourquoi, c'est parce qu'à un moment y a cette relation de
60 confiance que se crée mais je ne suis pas sûre que ça se fasse sur de mots.

61 G5 : Si ça ne se fait pas sur des mots, ça se fait sur quoi ?

62 G5 : Euh... parce que je suis prêt à écouter tout, et dès que ces personnes vont me dire
63 quelque chose, effectivement je vais être très à l'écoute et je vais peut-être essayer
64 d'en savoir un peu davantage. Peut-être que là elles se lâchent. Mais qu'est-ce que je
65 dit, je vais par leur dire « ayez confiance en moi », non j'ai même pas besoin. Ca reste
66 entre les 4 murs, non j'ai même pas besoin de le dire. Et là j'ai encore eu le cas
67 récemment avec une dame qui euh...qui suit des cours au CNAM et puis euh... elle n'a
68 pas voulu m'en parler euh...parce que dans son entourage on lui a dit « surtout n'en
69 parlé pas à la chambre des Métiers parce que vous risquez de perdre votre RSA ».
70 D'accord, et puis à un moment donnée euh...voilà ... elle me dit « je recherche un
stage » et y a quelque chose que je comprenais pas et elle a bien vu que je comprenais pas
bon elle me dit... « voilà Jean-Luc faut que je te dise voilà je suis des cours au
73 CNAM ». Ben je dis oui, mais c'est pas grave... elle me dit « oui mais on m'a dit que
fallait pas que je t'en parle parce qu'on risquait de me couper le RSA ». Puis après elles s'
74 est mise à parler de ses difficultés etc...mais euh... je sais qu'elle en a pas parler à
75 Virginie ni à Claire ... je leur ai dit ensuite. Mais je sais pas ce qui se passe pourquoi
76 est-ce qu'elle me parle euh... Mais ça a toujours été ça. Je sais pas si ça va t'être utile
77 mais même quand j'étais lycéen, y avait toujours de gens qui venait se confier à moi

78 parce qu'ils savaient que je gardais tout pour moi et que j'avais euh... une écoute.

79 G6 : Donc c'est l'écoute, la confiance et le secret.

80 G6 : L'écoute, la confiance mais comment est-ce que je fais passer ça hein... j'en sais
81 rien hein... Voilà je sais pas... je pense pas que ce soit marquer sur mon visage.

82 G7 : Et qu'est-ce que tu fais quand tu engages le dialogue avec une personne ?

83 Est-ce que tu emploies des mots particuliers ?

84 G7 : Le plus simplement possible, hein... le plus naturellement possible. Je suis amené
85 très rapidement à ... parce que j'ai eu des référents qui m'ont dit « mais ça je ne
86 l'aborde pas avec les gens le côté perso etc ça j'évite » alors que moi je rentre
87 facilement dedans. C'est vraiment une relation peut-être un peu particulière j'en sais
88 rien... mais je vais vraiment rentré euh... même des fois ça peut être dans des choses
89 très intime. Voilà euh... moi ça me gêne pas si euh... c'est marrant parce que des fois
90 des femmes elles le ressentent euh... une jeune femme qui me dit « voilà aujourd'hui

91 j'ai eu mes règles voilà c'est pour ça que je suis pas bien » voilà ça je l'entends mais
92 vraiment et ... la première fois quand elles vont me dire « ben voilà j'étais pas bien »

93 elles sentent qu'elles peuvent aller au delà... elles le sentent parce que je les écoute

94 parce que je suis pas là euh... voilà et des fois elles vont euh.... Dire des choses qui
95 vont dire des choses qui vont être de l'ordre de l'intime. Je reste pas la dessus parce

96 que je suis pas euh... je respecte quand même la personne. Voilà mais c'est ... puis
97 j'apprends des choses, c'est pour moi hein... je les garde pour moi hein... Mais ça me

98 permets de savoir comment la personne fonctionne, je sais ce qui ... peut poser
99 difficultés dans sa recherche d'emploi, son entourage etc... dans sa vie sociale dans sa
100 vie euh... mais je cherche pas ça forcément j'en sais rien. Ça m'aide à comprendre
101 la personne, il faut pas commettre d'erreurs oui...

102 G8 : Est-ce que tu adoptes une attitude physique particulière avec les
103 bénéficiaires du RSA ?

104 G8 : Euh... je regarde toujours la personne ça voilà... je euh... j'ai pas une attitude
105 euh... déjà ce que j'aime pas c'est euh... le bureau c'est vrai que c'est ... bon ... je
106 préférerais une table ronde Euh voilà mais moi j'ai pas une attitude euh... j'ai pas
107 l'impression d'avoir une attitude particulière euh...

108 G9 : Qu'est-ce qui te dérange dans le bureau ?

109 G9 : Ben, c'est le fait que ça euh, c'est trop euh... je trouve pas ça suffisamment...
110 moi j'aime bien la convivialité ... pourtant faut pas forcément être convivial j'en
111 sais rien hein... euh ce côté voilà je suis le euh... c'est un positionnement qui
112 m'ennuie un peu parce que euh... ça me dérange ça ... Des fois je suis derrière mon
113 bureau et ... j'ai l'impression euh... je ne sais pas comment la personne me voit en
114 tout cas dans les premiers temps... est-ce qu'elle me voit comme quelqu'un de
115 responsable qui a peut-être le pouvoir entre guillemets et qui, et ça ça me dérange
116 un peu dans l'échange. Par contre parfois, y a des personnes avec lesquels c'est plus
117 difficile où on se rencontre que, ouais, elles font rien pour se bouger ... qu'elles ont
118 une attitude extrêmement négative et que euh... oui voilà où là j'ai vraiment envie
119 de mettre la barrière, où là je me dis euh... je m'installe en tant que responsable de
120 cette action ou référent etc voilà et là y a des comptes à rendre au Conseil Général,
121 elle a des devoirs même si elle a des droits. Mais ça je le fait rarement euh... même
122 tout ça ça a beaucoup évolué parce que ce qu'on disait tout à l'heure euh... c'est un

123 métier où on devient... et ça me plaît pas forcément, on devient assistant social et ça
124 ça me dérange aussi un peu. Euh ... on n'est plus vraiment dans le professionnel
125 dans l'emploi, ça va bien au delà hum...et donc on aborde des sujets, ben qui sont...
126 qui sont...pas de l'ordre du professionnel et donc l'attitude ben elle change un peu
127 quoi...

128 G10 : Ca te déranges ?

129 G10 : oui, on a pas les outils pour répondre à des problèmes sociaux, on n'est pas
130 armé pour répondre à certaines de leurs difficultés, là on est impuissant quoi. Je
131 reviens à ta question de tout à l'heure, quels mots j'emploie ?, comment est-ce que
132 j'aborde ? euh...je pensais pas que t'aller aborder ces questions là mais c'est
133 intéressant. Pourquoi est-ce que les gens me parle aussi facilement ? Je pense pas
134 que ça vient des mots que j'utilise. Je pense qu'ils doivent sentir que je les
135 comprends dans leurs difficultés ... mais je pense qu'ils doivent le comprendre... et
136 pourtant ils connaissent pas ma vie hein... jamais... je pourrais dire « Ah oui mais j'ai
137 vécu ça » mais je le fais jamais ...oh grand jamais, mais quand je leur dis « si je te
138 comprends ». Là j'ai encore eu le cas ce matin, cette dame qui est française et je sens
139 que petit à petit elle se convertit à l'Islam, voilà et euh... et elle dit « Jean-Luc tu
140 peux pas comprendre » mais je dis « si G. je te suis parfaitement, je te
141 comprends je sais parfaitement ce que tu vis » et puis là, elle s'est mise à parler ,
142 voilà... donc si tu veux c'est voilà euh...ils sentent que quoi qu'on me dise, y a pas de
143 jugements derrière, c'est ça derrière y a pas de jugements, de toute façon on est tous
144 pareils hein...on n'est pas là pour juger mais euh je sais pas, est-ce qu'il y a autre
145 chose euh...tu vois là j'ai eu une personne au téléphone pratiquement en pleurs qui
146 dit « je peux pas venir au groupe parce que j'ai plus 1 centime pour payer le bus »,
147 mais là j'ai dit « c'est pas grave, je comprends c'est pas grave, essaie de trouver 1
150 euros pour payer le bus , tu viens demain, on discute de tout ça »...ça la rassurer,
151 voilà bon il faut trouver des solutions ,voilà là où on est pas suffisamment armé et je
152 m'étais dit euh... j'avais dit à Claire parce qu'il faut absolument que cette personne
153 vienne tous les jours...euh... si elle a pas trouvé de solutions je lui donne 4euros 50,
154 je lui demanderais de les rembourser, mais pour qu'elle puisse au moins payer son
155 bus pour le mois, ... pour qu'elle puisse venir là très très régulièrement et dès qu'elle
156 touchera son RSA, je lui demanderai qu'elle me les rembourse. Voilà et puis elle a
157 trouvé une solution avec sa maman.

158 G11 : Est-ce que tu as quelque chose à rajouter sur ces sujets ?

159 G11 : Euh... c'est pas toujours évident de mettre des mots dessus... il faudrait des
160 fois un regard extérieur pour dire voilà ce que tu as fait, t'as mis ça en place essayer
161 de comprendre pourquoi... essayer de me dire pourquoi ...d'analyser sa propre
162 pratique, des fois c'est peut-être difficile je sais pas ou alors on ... ouais (pensif)

**163 G12 : Quel impact peut avoir l'accompagnement des bénéficiaires du RSA sur
164 toi ? Qu'est ça t'apportes ? Quel sens ça a aussi pour toi ?**

165 G12 : Beaucoup de fatigue, (rires), voilà déjà on se demande pourquoi on fait ces
166 métiers euh... oui pourquoi est-ce qu'on fait ça et euh...parce que je suis peut-être
167 né comme ça a vouloir aider les autres, je ne sais pas euh...(réflexion très longue)

168 G13 : Qu'est-ce que ça change en toi de faire ce métier ?

169 G13 : Ca a un impact euh... parce que ça a quand même euh... abouti à des tensions
170 familiales, quand je revenais dans le cercle familial euh... j'étais vidé, tendu et j'avais
171 plus de euh...et j'ai plus de temps à consacrer à es enfants et à mon épouse, c'est là
172 où ça a un impact négatif , parce que le fait de donner et là voilà oui...euh... ça aussi

173 j'ai pris beaucoup de recul par rapport à tout cela, il faut savoir qu'est-ce qui est le
174 plus important quoi euh...après ça euh... pourquoi j'ai fait ce métier, comme je disais

175 tout à l'heure effectivement moi la galère je l'ai connu, peut-être ça vient du fait
176 que j'ai connu cette galère, j'en sais rien euh...peut-être je ne sais pas où est-ce que
177 ça vient de mon histoire euh... ça vient aussi d'une opportunité parce que j'ai
178 commencé ce métier, c'était en 93 j'avais une amie qui travaillait à l'ARPEC et euh...

180 là j'étais étudiant à l'époque... pas 93, 91 voilà, et puis j'ai arrêté mes études parce
181 que j'ai rencontré quelqu'un avec 2 enfants et puis il fallait que je mange et puis
182 cette copine qui travaillait à l'ARPEC m'a dit « ben tiens y a l'ARPEC qui cherche
183 euh..un conseiller en insertion » non à l'époque c'était des formateurs, non euh.. à
184 l'époque on les appelé des animateurs pour animer des groupe sur des techniques
185 de recherche d'emploi sur l'élaboration de projets professionnels, elle me dit « ben
186 va te présenter » ben je dis « OK j'y vais », j'y vais puis il m'a retenu et puis j'ai
187 continué euh... j'ai continué 2 ans dans ce milieu là puis j'ai pas trouvé ça
188 totalement satisfaisant, parce qu'après j'ai fait totalement autre chose... je me suis
189 lancé dans le commercial. Donc c'est pour ça après j'y suis retourné... j'y suis
190 retourné parce que je me suis dis c'est peut-être là où j'ai le plus de facilité. Comme
191 le commercial , ça a capoté au bout de 7 ans... voilà et puis là la chambre de métiers

192 m'a demandé euh... déjà j'aime le contact hein, voilà j'aime le relationnel c'est pour
193 ça d'ailleurs que je me suis lancé dans le commerce hein.... Parce qu'il y a toujours
194 ce relationnel et puis... ouais pis peut-être aussi cette envie d'aider l'autre parce
195 que ça a toujours été hein...ouais même étant petit j'aurai donné ma chemise à des

196 pauvre gens heureux quoi...je donnais tout, j'en ai rien à fiche, je suis pas matériel
197 du tout ... voilà donc ça je suis capable de donner aux autres euh... SANS retour, le

198 retour j'en ai rien à fiche mais vraiment,. Des fois c'est vrai qu'on se dit on fait plein
199 de choses pour ces gens et euh... y a pas de remerciement mais j'attends rien. C'est
200 ça qu'est ... j'attends même pas un remerciement , j'attends même pas, c'est vrai que
201 je suis content quand on va me rappeler en me disant « ben j'étais content de cette
202 accompagnement » c'est sure que euh... un petit pincement au cœur mais j'attends
203 pas après ça. Moi si je le fais c'est pour les personnes et si elles sont heureuses....
204 Mais moi je recherche vraiment pas ça quoi.

205 G14 : Parfois, il y a une efficacité...

206 G14 : Non, non mais je suis content quand ça marche, mais je suis content pour moi
207 aussi parce que je me dis ce que j'ai mis en œuvre ça a fonctionné. Parce que si ça ...
208 déjà j'aurais arrêter depuis très longtemps si ça ne marchais pas, si effectivement
209 j'arrive à rien et que c'est ...y a des résultats, biensûr que j'y trouve une satisfaction

210 mais il est pas nécessaire ... je cherche pas la reconnaissance, pas forcément la
211 reconnaissance. Maintenant comme je disais y a eu un impact négatif . Maintenant
212 comme je disais ça fait plus de 10 ans que je suis à la chambre des métiers, que je
213 travaille avec les bénéficiaires du RSA et je sens qu'ils sont de plus en plus en grande

214 difficultés et là je ressens une certaine fatigue euh... une certaine lassitude et euh...
215 et là j'envisage autre chose parce que je sens que ça me pèse de plus en plus. Il faut
216 avoir les reins solides, il faut être jeune pour faire ça. Et puis à un moment donné il
217 faut passer à autre chose, ne plus faire d'accompagnement direct...

Annexe 5

Recueil de données Laurence le 9 mars 2009 à 14H, référente santé à l'Atec CIBC.

**1L1 : Qu'est-ce que tu fais quand tu reçois un bénéficiaire pour la première fois ?
2 Donc comme je te disais, tu peux faire référence à un souvenir.**

3 L1 : J'ai à peu près la même manière d'aborder tout le monde hein... quand c'est des
4 premières rencontres heu... la première chose que je fais c'est que je rappelle le cadre

5 déjà dans lequel on se voit... c'est dans le cadre du dispositif du RSA, que on va être

6 amené à se voir régulièrement que ...enfin j'explique vraiment, concrètement le
7 dispositif, après j'explique qui je suis en disant que ... en parlant de la spécificité de
8 mon travail qu'est l'accompagnement à la santé euh...

**9 L2 : Et concrètement comment tu t'y prends, est-ce que tu peux expliquer
10 concrètement ? Peux-tu décrire par exemple en faisant référence à un dossier
11 par exemple ?**

12 L2 : Enfin, je me présente de la même manière, après concrètement, qu'est-ce que tu
13 veux que je te dise, ...je lui dis voilà « Bonjour, on va être amené à se rencontrer dans
14 le cadre du dispositif RSA » heu... je suis là pour vous accompagner ou pour mettre en
15 place des choses relative à la santé euh ...ben moi je présente machin, pis après est-ce
16 que vous avez des questions. « Est-ce que c'est clair, est-ce que vous êtes d'accord
17 avec ça euh... est-ce qu'il y a des choses qui vous gêne ? » Euh... pis j'explique aussi
18 quelque chose sur lequel j'insiste ouais c'est que je travaille vraiment dans une
19 relation de confiance, j'ai besoin que les gens aient confiance en moi et moi aussi j'ai
20 besoin de travailler en confiance avec eux dans le sens où comme c'est des gens qui
21 sont quand même très éloigné de l'emploi euh... des fois alcooliques ou toxicomans
22 enfin qu'ont des pathologies de la personnalité aussi, ils sont pas forcément euh...
23 parfois c'est compliqué de venir au rendez-vous, ils déplacent... faut sans arrêt se
24 réajuster quoi...euh... c'est pas simple et euh...souvent ce que les gens ont en tête
25 c'est qu'on veut les refoute au boulot même quand on les voit dans le cadre du RSA
26 faut les refoute au boulot donc moi déjà et même quand je faisais du RSA (de
27 l'accompagnement professionnel), ce que je leur dis c'est voilà... pas de stress je suis

28 pas là pour le foute au boulot, ça m'intéresse pas d'aller les stresser, les stresser, leur
29 foute la pression euh... pour qu'ils aient du boulot ou je sais pas quoi, c'est quand ils
30 sont prêt c'est en fonction de ce qu'il va se passer mais j'essai de les détendre un
31 maximum pour qu'ils sentent que je leur fous pas de pression et qu'ils puissent me
32 dire... tout... enfin...donc moi je me présente pas du tout dans un cadre où ils sont là

33 pour me rendre des comptes quoi, je le perçois pas comme ça, je leur demande de me
34 révéler le maximum de choses euh... qui les concerne pour que je puisse bien
35 comprendre et avancer quoi.

36 L3 : qu'est-ce que tu dis pour que justement ils aient confiance en toi ?

37 L3 : Ben c'est dis au 1^{er} entretien, c'est rappeler au second et au troisième entretien,
38 je sais pas c'est au bout de 4, 5 fois que je vois les gens que effectivement ils ont
39 compris comment je travaillais euh... que j'étais pas désagréable avec eux que je leur
40 foutais pas la pression, ils le constate dans ma manière d'être avec eux et ça, ça

41 vient après c'est aussi quand euh... il me teste... ben tient ils me disent pas un truc ou
42 à un rendez-vous des fois, ils viennent pas sans explication ou quoi ou ils m'inventent
43 un truc euh...voilà, alors là moi tout de suite euh...je leur dis, ou les gens qu'on des
44 problèmes de santé « Ah ben non j'ai pas bu, je bois pas » « Si vous avez bu », je leur
45 dis écoutez voilà, comme c'est difficile pour certaines personnes de faire confiance
46 moi quoique ce soit je leur dis clairement ce que je pense, ce que je perçois quoi
47 « ben, non là je suis désolée vous sentez l'alcool, ben non là je pense pas que ce soit
48 vrai ce que vous me dites » et ils sont pas pénalisés quoi, y a pas de sanctions ou de je
49 sais pas quoi si ils m'ont pas dit ou si euh... parce que c'est des tests aussi, ils veulent
50 voir les limites de choses et moi j'apprends à les connaître aussi comme ça quoi...c'est
51 vachement intéressant donc parfois ben ça dépend des gens... parfois tu es en
52 confiance direct avec la personne tu sais que d'emblée tu va pouvoir travailler
53 correctement dans un cadre enfin clair quoi...et puis t'en as de par leur pathologie, de
54 par leur personnalité aussi enfin... ça fait que ça va être vachement difficile et qu'il va
55 falloir beaucoup travailler pour gagner leur confiance.

**56 L4 : Donc pour toi la confiance vient de la part de l'autre dans la mesure où toi
57 tu lui fais confiance ?**

58 L4 : Moi je préviens de tout ce que je fais si faut appeler un psychiatre, une médecin,
59 je sais pas quoi concernant la personne, je le fais pas derrière son dos, je dis « Ben
60 écoutes je vais appeler le docteur untel, je vais lui parler de ça », j'informe de tout ce
61 que je fais. Donc je fais jamais de choses derrière son dos, donc ça il le voit bien les
62 gens. Moi je suis clair et ... Après je travaille aussi en essayant de se fixer des objectifs
63 des échéances « Bon ben là, on verra je sais pas dans 3 mois, si vous vous sentez
64 mieux, peut-être qu'on pourra penser à imaginer peut-être un projet travail
65 formation ou je sais pas quoi pour plus tard », je planifie à moitié des trucs sans qu'ils
66 sentent que c'est pour demain là et puis que sans les speeder mais je parle de ça
67 régulièrement, tout en disant ben euh... on en parle mais « quand vous serez prêt on
68 ira ». Voilà, moi je fonctionne selon le temps des gens tout le monde n'a pas le même
69 temps quoi. Y en a qui vont avancer vite, y en a qui vont faire 3 pas et qui vont en
70 faire 10 en reculant, donc oui le temps de personnes est pas le même ça dépend des
71 pathologies, ça dépend des personnalités, donc euh...faut sans arrêt s'adapter faut de
72 se caler vachement c'est très euh... personnalisé comme type d'accompagnement.
73 Pour ça à tous au départ, je rappelle le cadre, le travail dans la confiance, je rappelle
74 tout ça euh...et pis que je suis pas là pour porter de justement non plus, que je suis pas
75 là pour euh... leur dire quoi faire de leur vie, euh ... les obliger à ou ... Après ça c'est
76 des trucs qui sont généraux, après euh... c'est vraiment très spécifique aux besoins
77 des gens quoi... les accompagnements et les entretiens.

**78 L5 : Est-ce que parfois le fait de discuter ou d'engager les conversations est un
79 peu difficile, et dans ce cas, comment est-ce que tu t'y prends justement pour
80 euh... ? Parce que il peut y avoir des gens qui peuvent se bloquer, ne rien dire
81 surtout avec les personnes que tu rencontres ?**

82 L5 : Alors, ... ouais, y a des gens qu'on des troubles de la communication,
83 effectivement pis qui vont être très introvertis, donc euh... eh ben c'est moi qui parle,
84 voilà et ben :« Ca va ? », ou alors moi même à la limite ce que je fais, c'est pas ça
85 parce que quand on est avec des personnes qu'ont des problèmes de santé, ... je dis
86 plutôt : « Alors qu'est-ce qui n'a pas été depuis la dernière fois ? » parce que « Ben ça

va il faut 87 beau na na na (parlant fort gaiement) » « Nan, ça va pas il fait pas beau et je vais 88 mal » et tous ça tu vois donc je pars pas le dessus et euh... ben quand les gens, ... assez 89 rapidement au bout de 5 minutes hein, les gens arrivent à se décoincer enfin moi, j'ai

90 l'impression, enfin... c'est pas une impression, ils parlent facilement, parce que je 91 mets pas de...ça dépends avec qui c'est des généralités que je fais, y a des gens, des 92 jeunes par exemple où là je me mets dans une posture quand même d'ascendance ...

93 parce qu'ils ont besoin d'être driver, d'être coacher, ... qui sentent qu'il y a un peu 94 plus de poigne. Y a des gens qu'on besoin d'une relation beaucoup plus douce, et 95 souvent pour des gens qui parlent difficilement j'évite d'être agressive ne serait-ce 96 que dans ma manière de parler, le ton de ma voix en fait c'est tout dans la 97 communication non verbale, les gens qu'ont des problèmes de communication 98 verbale, et ben je... parce qu'ils communiquent non verbalement du coup et ben... 99 moi aussi tu vois ça fais un peu PNL, je me cale aussi à leur euh... truc...des gens qui 100 parlent speed par exemple, ben moi je vais ralentir le rythme, je vais baisser le 101 volume aussi, ça va faire qu'ils vont aussi s'ajuster. Avec quelqu'un qui euh... parle 102 pas du tout euh... et ben moi je vais parler je vais compenser tu vois, etc... et puis 103 petit à petit en laissant plus de place et en posant des questions pas ouvertes et très 104 précises parce que sinon ça sert à rien tu vois... à la limite « oui/non » quoi. Après 105 c'est dans les techniques d'entretien que je pioche ... adapter quoi...

106 L6 : Tu t'adaptes à chaque personne... !

107 L6 : Ben t'es obligé, ouais c'est pas possible de faire autrement hein...de toute façon 108 même dans la vie c'est comme ça...

109 L7 : Ca va super vite, c'est super, mais je voudrais juste faire un retour sur la 110 façon dont tu définis ton rôle ? Tu dis que t'es pas là pour les obliger mais en 111 même temps ...

112 : L7 : Alors euh je mets pas un mot sur ma fonction, je leur explique que je suis là 113 pour faire quoi, « on va se voir régulièrement, pour signer les contrats, pour le 114 dispositif » machin ...euh sinon quand les gens me demande ...parce que des fois 115 alors je suis assistante sociale, ben non donc euh... je dis « ben je vous accompagne 116 dans de démarches liés à votre santé, je suis votre référente dans le cadre du 117 dispositif du RSA, je suis référente ou euh ... je fais l'accompagnement voilà mais 118 euh... je me positionne pas comme conseillère, je me positionne pas euh... comme 119 psychologue je le suis de formation mais pas dans ce cadre là donc je l'utilise pas ... 120 après c'est à voir aussi avec euh... les contrats de travail que j'ai et dans mes 121 contrats, je suis pas conseillère je sais pas quoi, je suis pas ... du coup pour moi- 122 même ma fonction est pas défini quoi, c'est pas clair, moi ça me pose pas de 123 problèmes euh... les gens s'y perdent un peu parfois ils me prennent pour l'assistant 124 sociale ou truc comme ça donc je rappelle le cadre... Je suis accompagnatrice santé, 125 ben ça veut un peu rien dire aussi quoi, enfin ça parle pas c'est trop abstrait c'est 126 pas comme je suis maçon je suis coiffeur. Donc c'est tellement bâtarde que c'est pas 127 simple euh... mais les gens ils me perçoivent comme quelqu'un qui les accompagne.

128 L8 : Et sur la question de l'autorité par exemple, parce que tu disais tout à 129 l'heure que t'étais pas là pour les embêter,... ?

130 L8 : Non, Alors dans le cadre du RMI... RSA référent socio-pro par contre y a des 131 jeunes qui euh... si tu fais pas preuve un peu de fermeté d'autorité tout en restant 132 bienveillant après faut jongler c'est à la fois être ferme mais à la fois être souple

134 aussi quoi, jouer sur les deux tableaux. Ben pareil tout est dans la communication
135 non verbale là dedans, tout est dans la posture que j'ai, ... dans ce cas je suis pas
136 avachi sur mon truc sur ma chaise (s'abaissant sur sa chaise) euh... je suis euh bien
137 (se redressant et posant les bras sur la table) « Bonjour Monsieur, ... » j'appelle les
138 gens Monsieur ou quand je veux vraiment marquer un truc et mettre une distance
139 et ... c'est pas pour me craindre c'est parce que je perçois qu'ils fonctionnent comme
140 ça pour avancer, ... donc ben voilà j'utilise leur mode qui les fait avancer quoi.

141 L9 : Tu parlais de la PNL, t'as des exemples où tu as utilisé cette technique ?

142 L9 : Mais oui, là je pense à un type qui a des problèmes de santé, il est très
143 introverti, des troubles de la personnalité, et qui est très lent et qui parle pas et tout
144 ça donc euh.. ben effectivement je suis obligée moi de commencer pour euh...qu'il se
145 détende un peu. Parce que du coup, il est phobique social, donc c'est compliqué les
146 gens le rapport à l'autre, donc ben direct sans être euh...agressive et ben je parle
147 calmement mais je parle de tout et de rien oui enfin. Et ça le fait parler parce qu'on
148 parle de truc complètement pas perso, faut pas être intrusif avec lui, des trucs
149 con hein « Oh ben la neige vous avez pas trop eu froid en venant ici... » ça dépend de
150 quoi le type, il rentre y a un oiseau qui vient de passer ou je sais pas quoi je peux
151 rebondir direct sur les oiseaux enfin tu vois, c'est le sujet bateau pour commencer
152 la conversation sur un mode qu'est pas personnelle. Après on peut rentrer mais y a
153 des gens tu peux pas rentrer direct comme ça c'est trop intrusif quoi. Et y a des gens
154 aussi qui sont ... là une personne psychopathe, qu'est dans l'hyper expression, parlé
155 beaucoup, beaucoup, beaucoup, donc là sans arrêt j'étais obligée de dire avec lui
156 « Attendez Monsieur ..., », je sais pas toutes les 2 minutes, obligée d'arrêter son flux
157 de paroles en disant euh... « Attendez Monsieur... on reprend », je reformulais un
158 peu ... donc là c'est des entretiens qui sont très euh... fatigant.(rires) Parce qu'ils
159 se barrent dans tous les sens machin, donc t'es obligé de re canaliser et puis euh...
160 « Attendez Monsieur... » je nome la personne, je la regarde direct, je recadre, je suis
161 là, t'es là ... C'est pour ça comme je te dis c'est en dehors du contenu et dans la forme
162 dans ma manière de parler, le ton le rythme de ma voix, mes gestes euh, la posture
163 que j'ai ou comment je m'approche ou je me recule des gens enfin... ouais y a
164 beaucoup de ça...

**165 L10 : Je voulais qu'on parle de l'attitude physique mais tu le fais, tu sais quelle
166 attitude prendre en fonction de ...**

167 L10 : Ouais, mais ça je l'ai pas appris c'est intuitif hein... donc après y aurais
168 sûrement des corrections à faire si on voulait apprendre les choses, ben ça a l'air de
169 fonctionner de toute façon et chaque fois du coup je suis en phase avec les gens, j'ai
170 jamais eu pour l'instant, ... d'entretiens ou de suivis où vraiment ça passait pas avec
171 la personne où vraiment on n'arrivait pas à entrer en communication quoi... Les
172 gens ont jamais été agressif ou déçu ou négatif par rapport à l'accompagnement
173 que je leur avait proposé quand l'accompagnement se termine, ... après que ça leur
174 ait apporté quelque chose ou pas euh... pas forcément y en a à qui ça a absolument
175 rien fait ni en bien ni en mal euh... je leur accompagne ça a débouché sur rien...
176 n'empêche que je me dis quand même, même si la personne elle a pas trouvé un
177 boulot une formation, enfin bref...de toute façon il a quand même euh...
178 régulièrement pu voir quelqu'un où il pouvait exprimer des choses et qu'était pas là
179 pour le juger parce que y en a plein de personnes qui te disent «Putain avec euh...
180 ANPE ou les ASSÉDICS » à l'époque qui ont vachement d'apriori et qui flippent
181 quoi, 181 qui sentent une pression de la part d'autres structures. Donc moi déjà comme je

les 182 mets pas dans cette position là, ... ben en général, les gens, même si tu leur as rien
183 apporté, ils ont quand même été satisfaits que tu les fasse pas chier quoi...Et pis
184 moi, c'est important pour moi aussi quoi...

185 L11 : On leur a rien apporté malgré tout... ?

186 L11 : Ben, pas rien parce que je me dis que ça leur apporte un autre regard, tout le
187 monde est pas con et tout le monde est pas là pour me foute euh.. la pression et
188 euh... peut-être que ça leur redonne confiance en un système ou une fonction voilà...
189 ça a rien apporté là mais peut-être que la prochaine fois, ils auront moins d'apriori
190 vers un autre accompagnement et pis ... et je me dis que de toute façon si je les ai
191 pas aidé à s'en sortir je les ai pas enfoncé non plus. Voilà quoi...

192 Après, moi je me trouve des trucs qui me gratifie, voilà hein (sourires), ...euh parce
193 que des fois c'est pas très gratifiant comme taf, des fois ça avance pas, t'avance à
194 rien, y a pas de solutions bon... ben je trouve quand même des aspects où je me dis
195 « oui ben voilà, il est pas sorti de la galère encore, il a pas passé des sales moments
196 avec moi, je l'ai pas fait chier plus que ça » voilà...

**197 L12 : Donc, tu te dis « il a eu confiance en moi » tu lui as apporté ça donc du
198 coup il aura peut-être confiance en quelqu'un d'autre pour un autre
accompagnement...**

199 L12 : En tous cas avec moi, c'est pas une mauvaise expérience, y a pas un rejet de
200 l'accompagnement quoi.

201 L13 : Donc finalement, tu les embête pas quoi...

202 L13 : Y en a que j'embête entre guillemets mais pour les faire avancer parce que je
203 sais qu'ils peuvent le faire et puis au final euh... c'est pas un fonctionnement maso
204 mais ...y en qui cherche à ce que tu les emmerde pour euh... avancer quoi et qu'on
205 besoin de ça ça dépend des modes de relations quoi. « Pour la prochaine fois, vous
206 ferez ci, ça et ça, je veux que vous m'ameniez ça ... » où je leur demande des choses,
207 je leur fous un peu de pression, je leur dis « moi si ça continue comme ça,
208 l'accompagnement ben on va arriver à rien, donc on va se dire au revoir hein... et
209 pis après ce que fera le Conseil Général, le RMI pas le RMI j'en sais rien ça me
210 concerne pas,...enfin...c'est vos responsabilités ».... machin, donc des fois euh... je
211 les mets face à leur responsabilités, y'en a qu'on besoin de ça, y en a qu'on pas
212 besoin, des gens qui sont suffisamment responsable ou des gens qui sont beaucoup
213 trop perturbé pour qu'ils soient là dedans quoi...

**214 L14 : Quels impacts ça a pour toi d'accompagner des gens , quel sens ça a
215 aussi ? et quels effets ça peut avoir sur toi, ? qu'est-ce que ça change chez toi ?
216 Tout à l'heure tu disais, je me gratifie...**

217 L14 : Ben oui parce que j'ai besoin, c'est un boulot qu'est difficile donc y a pas
218 forcément un résultat visible donc moi comme je suis quelqu'un ... y a des gens
219 comme ça qu'on besoin d'être récompensé valorisé ou je sais pas quoi, et que la
220 valorisation tu l'obtiens pas comme ça et ben moi je me la donne à moi-même quoi (
221 sourire) ... et ben si vraiment je suis embêtée euh... si je me dis là ça avance pas ou
222 c'est une catastrophe avec cette personne ou on arrive à rien avec une personne
223 ben dans ces cas là ben... je la fais basculer en référence euh ... je sais pas sociale
224 avant c'était pro enfin ... si je le fais changer de système de référence ou quoi, ben je
225 le vis pas comme un échec , c'est euh... c'est pas un échec de la personne, c'est pas
226 mon échec non plus , c'est que pour moi, ben c'était pas le moment pour que notre

227 travail ensemble aboutisse... je me déculpabilise vachement , c'est confortable
228 hein... mais bon ben j'ai besoin de ça parce que sinon c'est vrai que ça peut être
229 difficile ou tu te dis que tu sers à rien que ça a pas de sens ce que tu fais que ça a rien
230 quoi,... Donc moi j'essaie toujours de me dire ben non ça sert pas à rien
231 effectivement... enfin je trouve des éléments qui me prouvent que ça sert quoi , ou
232 que je veux entendre comme ça . J'ai perdu le fil...

233 L15 : Euh les impacts que ça a pour toi, le sens que ça a ...

234 L15 : Ah ouais...des fois c'est difficile, euh par exemple j'ai un gars euh...qui est en
235 traitement de substitution toxicomane ... euh... donc euh... je m'accroche ça me
236 demande énormément d'investissement en terme de temps pour lui ... et mais j'ai
237 pas le choix Parce qu'on discutait avec les médecins euh... si il change pas de
238 traitement de substitution... ce qu'il s'injecte dans les jambes ... si il change pas de
239 traitement de substitution qu'il continue l'injection, il a des pattes qui sont dans un
240 état euh... lamentable , c'est euh... d'ici deux trois mois il est mort quoi...donc là tu te
241 dis un petit peu, t'as pas le choix... alors en même temps du coup tu t'investis et ...
242 c'est envahissant personnellement quand même... après c'est intéressant d'avoir
243 quand même des billes en psycho, d'être psychologue de pouvoir avoir du recul ... et
244 puis t'es aussi avec des collègues, des gens qui sont médecins, des psychiatre pour
245 faire le point aussi pour échanger là dessus parce que... tu parles pas de la pluie du
246 beau temps de «tiens je vais faire une formation de je sais pas quoi» ou
247 machin,...euh...on parle de la mort de euh...ça peut être des propos, des
248 conversations très lourds très chargées, pour la personne et du coup ben tu te les
249 prends, alors faut savoir s'en dessaisir aussi quoi... mais sur le coup ben ouais tu te
250 le prends quand même, donc en ayant quand même en conscience ce qui se passe.
251 Moi j'ai toujours quand même du recul je suis pas à fond dedans, ... je suis dans les
252 propos de la personne, j'écoute hyper attentivement ou quoi mais euh... je mets
253 quand même une barrière et une défense là-dessus quoi dans ma tête... parce que
254 sinon moi le gars là si il arrive pas à changer de traitement de substitution, qu'il
255 meurt ou je sais pas quoi ... ce sera pas rien c'est sûre enfin ça peut être vachement
256 difficile... maintenant euh... j'ai fais tout au mieux pour essayer que euh... dans
257 sortir donc... je me préserve aussi je pense euh... en y pensant en dehors de , en
258 faisant des autos analyses en dehors du temps de travail que j'ai avec lui, ... donc ça
259 envahit quelque part sur le plan personnel ... mais pour moi c'est des moments qui
260 sont nécessaires. Par exemple quand je rentre du boulot, Tours à Loches, dans la
261 bagnole, je repense à tous ça euh.. j'y repense je remets les choses à leur place euh...
262 voilà, ça ça m'appartient, ça ça m'appartient pas ou euh... enfin je remets les choses
263 vraiment à leur place et euh... j'ai besoin d'une transition d'une demi-heure ou je
264 sais pas quoi mais après je passe total à autre chose hein... moi je rentre chez moi
265 hop... hop... hop... je vais voir les copains enfin je sais pas quoi , ... parce que sinon
266 ça peut effectivement c'est pas sans laisser de traces ce truc , donc moi ça en laisse
267 un petit peu, un quart d'heure, vingt minutes euh... voilà.

268 L16 : Donc t'as quand même une certaine force par rapport à tous ça parce que là 269 c'est pas facile à gérer... là en plus c'est la santé...

270 L16 : La santé c'est ouais... parce que dans la référence socio pro non, ...je l'ai vu
271 quelque fois où les gens étaient en difficulté aussi même psychologique ... mais
272 sinon non mais là en santé ouais les alcooliques, les toxicos, les psychopathes, là
273 enfin,...euh... y a vraiment une problématique de la mort, du deuil, euh... de plein de
274 choses enfin...y a des trucs qui sont lourds alors euh... c'est pas que ça m'affecte pas,

275 ça m'affecte, j'y pense ça m'affecte mais ...euh consciemment je remets les choses à
276 leur place , j'ai besoin de faire ce travail là ...du coup c'est pas un travail qui me...
277 j'aime bien faire ça, c'est un travail qui me plaît euh... j'ai l'impression d'être utile
278 ...euh... aux gens, j'ai pas d'exemple là pour l'instant ça que depuis le mois de juillet
279 que je fais ça et que c'est des suivis longs...c'est au bout d'un an peut-être que je
280 pourrais dire au final si euh... si y a des gens où vraiment y a eu rien de chez rien
281 quoi ... mais comme il faut du temps ça apprend la patience hein... moi ça a, ... du
282 coup c'est bénéfique pour moi aussi ce travail , de faire ça, ça m'apprends à être
283 patiente, à relativiser euh... mes attentes... comme là par exemple, le type, je fais
284 tout pour qu'il arrive à changer de traitement donc moi... j'étais un peu à fond avec
285 et tous ça « c'est super euh... ouais on va y arriver na....na....na.... » (euphorique) et
286 l'infirmière m'a dit « on va y arriver ou pas » il y arrivera ou il y arrivera pas ...
287 c'était pour me faire entendre ou me préparer au fait que ... et ben peut-être que il
288 va mourir demain aussi quoi et pis donc faut pas Donc maintenant c'est quelque
289 chose que j'ai en tête euh ...souvent .. c'est euh... contrôlé, je me le dis
290 régulièrement, ça va le faire ou pas ... je me donne aussi la possibilité que ça le fasse
291 pas sans qu'après ce soit moi qui me sente en échec ou affectée par le problème
292 de l'autre quoi, ça c'est comme la bagnole au début c'est contrôlé euh...le processus
293 conduis ... pour l'instant j'en suis à me dire encore euh... la personne va s'en sortir,
294 on va y arriver ou pas et... je pense qu'à un moment donné parce que ça me la fais
295 sur plein de trucs ça que je l'aurais intégré, je serais vraiment imprégné de cette
296 manière de faire , que je me le dirais plus mais je le penserais, tu vois ce que je veux
297 dire.

298 Mais pour l'instant j'ai besoin de me le dire parce qu'effectivement j'aurais tendance
299 à euh... à vouloir que les gens aillent mieux et à mettre tout les moyens que j'ai à
300 disposition dans le cadre de ce travail pour le faire ... ben oui mais malgré ça faut
301 bien que ça marche , mais j'ai besoin de me le dire . C'est pas moi qu'en ai pris
302 conscience, c'est l'infirmier de Port Bretagne qui m'a dit ça j'ai dis « oui d'accord »,
303 je vois bien ce qu'il veut me dire là, c'est qu'il faut que je me calme 5 minutes ... mon
304 optimisme... (fin de l'enregistrement)

Annexe 6

Analyse de Contenu Gaëlle

Séquence	Entretien de Gaëlle	Unité de sens	Thèmes
1	<p>G2 : Alors tu peux de référer à l'entretien par exemple de ce matin, c'est à dire des gens qui était accompagné avant avec Anne, tu n'as pas eu de mise en relation.</p> <p>G2 : Donc, on se présente, bonjour monsieur, bonjour madame, je me présente à savoir qui je suis quel parcours de formation je, j'ai...heu...en partage, je demande à cette personne de se présenter même si au préalable, j'ai pu lire de son dossier parce qu'on me l'avait donné, euh mais je demande toujours à la personne de se présenter pour 2 choses : pour voir déjà comment elle, elle peut se présenter à un entretien ...euh ...de recrutement, est-ce que... voilà , comment elle peut se présenter, puis pour moi aussi je suis assez visuelle donc ça me permet de me souvenir de l'autre par rapport au discours qu'il m'a tenu en entretien. Voilà je lui explique après les tenants et les aboutissants de l'accompagnement. Disons que l'objectif pour moi c'est pas de garder la personne dont le dispositif, c'est qu'elle sorte au plus</p>	<p>L8 « je me présente, ... je demande à cette personne de se présenter »</p> <p>L13 « me souvenir de l'autre »</p>	<p>Présentation</p> <p>Souvenir</p>

	<p>vite et au mieux. Donc je leur explique tout le déroulement de l'accompagnement. Si y a besoin de refaire les CV, lettre de motivation, préparation aux entretiens, euh...voilà je leur explique vraiment toute la démarche qu'on peut mettre en place, après cette démarche, j'ai pas de ... j'ai pas une démarche type parce que ça dépend vraiment de la personne comment elle est, ... ce qu'elle a fait avant, si elle a une formation ou pas...</p>	<p>L15 « les tenants et les aboutissants »</p> <p>L17 « le déroulement de l'accompagnement »</p> <p>L20 « pas une démarche type ça dépend vraiment de la personne »</p>	<p>Objectif</p> <p>Objectif</p> <p>Adaptation</p>
2	<p>G3 : Et ce matin quand tu as reçu le monsieur, tu as expliqué ce que tu viens de dire.</p> <p>G3 : oui</p> <p>G5 : De la même façon.</p> <p>G5 : En gros, oui.</p> <p>G6 : C'est à dire qu'est-ce qui a changé ?</p> <p>G6 : Parce que lui avait déjà travaillé tous ce qui est CV, lettre de motivation avec</p>		

<p>3</p>	<p>G7 : Et toi tu te positionnes comment par rapport à lui ? Comment tu expliques ton rôle ?</p> <p>G7 : Moi le lui ... alors euh ...je sais pas quoi dire et ben... je leur explique que je les accompagne, je ne fais pas à leur place, je fais avec eux. Le principe d'accompagner c'est marcher ensemble et donc on marche ensemble. Eux font des démarches, on voit ensemble, on peut re téléphoner , on peut aller ensemble dans les entreprises, faire euh, refaire les CV lettre de motivation. Tout ce qui veulent ... je, que je ne fais pas à leur place. Je ne suis pas en capacité... enfin... mon rôle c'est qu'ils soient autonomes mon objectif, c'est qu'ils deviennent autonomes, ils ont quand même 25 ans... j'estime que ... alors oui ils peuvent avoir besoin de mon aide pendant un temps mais ce sont des adultes autant que moi et voilà... je les accompagne, je leur donne la main, on traverse ensemble. On est 2, moi je ...je ne fais pas à leur place, je ne suis pas une agence intérimaire, je ne suis pas Pôle Emploi... je vais pas leur pondre des offres comme ça. Moi, je fais un travail derrière, contacter les entreprises, essayer de rencontrer des partenaires, euh...histoire de voir comment je peux accompagner les gens. Mais eux doivent obligatoirement faire</p>	<p>L40 « le principe d'accompagner, c'est marcher ensemble »</p> <p>L48 « je ne fais pas à leur place »</p> <p>L45 « qu'ils soient autonomes »</p> <p>L48 « on traverse ensemble »</p>	<p>Définition d'accompagnement</p> <p>Définition d'accompagnement</p> <p>Définition de l'accompagnement</p> <p>Définition de</p>

4	<p>G8 : Es-ce que tu as tout dit, par rapport à ton rôle, ta façon de te présenter ?</p> <p>G8 : Non, je pense que je me présente vraiment comme ça à chaque fois, euh ...après j'adapte en fonction des personnalités.</p>	L56 « j'adapte en fonction des personnalités »	Adaptation
5	<p>G9 : Alors justement par rapport à l'adaptation, qu'est-ce que tu fais pour engager le dialogue avec la personne ? Comment tu fais par rapport au dialogue, par rapport à la communication ?</p> <p>G9 :Euh (longue réflexion)...je propose automatiquement un café, enfin... une boisson</p> <p>parce que j'estime que c'est autours de... en général on dit café clope... enfin...c'est autours de ce genre d'outil, pour moi c'est un outil de travail que ... on peut commencer une conversation. C'est à dire que mon but c'est de mettre à égal, ils sont pas au-dessus de moi, ils sont pas au-dessous de moi, euh... moi j'ai un savoir sur certaines choses, ils ont un savoir sur d'autre que moi j'ai pas. Voilà, ...à partir de là on</p>	<p>L61 « café,clope...outil de travail »</p> <p>L63 « mettre à égal »</p>	<p>Communication</p> <p>Equité</p>

	est des adultes, on se dit les choses, si on a quelque chose à se dire on se le dit. Voilà, euh moi j'utilise ce genre d'outils.	L66« on est des adultes, on se dit les choses »	Congruence
6	<p>G10 : Est-ce que cet outil là te permets d'entrer en communication avec la personne ?</p> <p>G10 Ben ça dépendra de la personne que j'ai en face de moi, ...j'ai un monsieur qui parlait pas du tout, euh... j'ai utilisé les images pour parler avec lui , Explorama, déjà d'une pour savoir qui il était savoir ce qu'il avait envie de faire, pour qu'on puisse entamer une conversation...euh voilà. Avec d'autres, euh... j'ai pas vraiment de soucis de communication</p>	<p>(exemple)</p> <p>L71 « explorama »</p>	Outil

7	<p>: G11 C'est pas tant un soucis de communication mais plutôt une manière d'entrer en communication.</p> <p>G11 : Après je vais utiliser des outils, euh... je vais parler aux collègues, voilà savoir avec tels types de profil, si j'ai pas réussi à entrer en communication, qu'est-ce que je peux mettre en place avec cette personne. Euh... celui qui se dit associable , qui a pas envie de parlé avec les gens, euh... qu'en a marre parce que je suis la 4^{ème} référente, euh...voilà, cette personne là en question, je n'arrive toujours pas à entrer en conversation avec lui. Ca le fait à chaque fois que j'le vois,...j'ai essayé le café, j'a essayé euh, ...la rigolade, j'ai essayé d'être plus ferme. J'ai essayé tout ce que euh... mais rien n'a abouti aujourd'hui. Donc après, euh... je veux bien me remettre en question mais euh... est-ce que l'accompagnement est approprié pour cette personne Est ce que vraiment je peux faire quelque chose pour elle ? J'essaie plein de chose : l'autorité, l'humour, le laxisme et après je vois...</p>	<p>L77 « outils »</p> <p>L77 « parler aux collègues »</p> <p>(exemple)</p> <p>L83 « essayé le café, la rigolade ...ferme »</p> <p>L84 « me remettre en question »</p> <p>L86 « faire quelque chose</p>	<p>Communication</p> <p>Aide-soutien</p> <p>Outils</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>
---	--	--	--

		<p>pour elle »</p> <p>L86 « j'essaie plein de choses : l'autorité...laxisme »</p>	Réflexivité
--	--	---	-------------

8	<p>G12 : Et est-ce que tu emploies de mots particuliers ? Quels mots tu emploies avec eux ?</p> <p>G12 Euh ...je n'emploie pas de mots plus que d'autres, je ne sais pas...je vais essayer de m'adapter alors après euh...d'évaluer le vocabulaire que les gens peuvent avoir. Je sais pas euh,...je pense que je m'adapte...</p>	<p>L90 « évaluer le vocabulaire »</p> <p>L91 « je pense que je m'adapte »</p>	<p>Adaptation</p> <p>Adaptation</p>
9	<p>G13 : Par exemple, avec le monsieur de ce matin, a priori il ne comprenait pas tout ce que tu lui disais, comment tu t'en ai rendu compte, et, qu'est-ce que tu as fait pour euh ... ?</p> <p>G13 : Alors euh...en même temps quand je l'ai entendu parler au départ, je me suis dit : « Où là !! » euh...après je crois que c'est instinctif... je lui ai dit : « Expliquez avec vos mots à vous ce que je viens de dire ». Euh voilà je le fais souvent en entretien ça, leur demander ce qu'ils ont compris de ce que je viens de dire. Voilà, :« vous me dites oui, oui, mais j'ai besoin d'être sûre pour qu'on soit sur la même longueur d'onde »</p>	<p>L96 « c'est instinctif »</p> <p>L97 « Expliquez avec vos mots... »</p> <p>L99 « j'ai besoin d'être sûre »</p>	<p>Adaptation</p> <p>Outils de Communication</p> <p>Réflexivité</p>

10	<p>G14 :Et quelle attitude tu as vis à vis des personnes ?</p> <p>G14 : je suis souriante euh... je ne suis pas les bras croisés les jambes croisées euh...et avachi sur mon fauteuil, non je pense que euh... après je parle beaucoup avec les mains. Je assez souriante en fait en entretien, enfin je dit ça mais c'est aussi fonction de la personne que je vais avoir en face de moi aussi. Voilà je discute... quand il y a une tension, il a peut-être un moment où je vais sortir de la pièce pour que la personne se calme Toutes ses choses là, c'est fait euh... pas calculé.</p>	<p>L102 « souriante »</p> <p>L102 « pas les bras croisés, les jambes croisé »</p> <p>L104 « parle beaucoup avec les mains »</p> <p>L105 « c'est aussi en fonction de la personne en face de moi »</p>	<p>Posture physique</p> <p>Adaptabilité</p>
11	<p>G15 : Quel impact peut avoir l'accompagnement des bénéficiaires du RSA sur toi ? Qu'est ça t'apportes ? Quel sens ça a aussi ?</p> <p>G15 : (long silence) qu'est-ce que ça m'apporte ? euh quel sens ça a pour moi ? euh...euh, je pense que j'ai choisi ça euh, parce que euh l'accompagnement d'adulte, euh...on a plus besoin de dire « allez faut se lever le matin faut faire une formation, faut trouver du travail », euh... je déchant pas la majorité des gens que j'accompagne sont dans cet optique là. Euh... tout ce que je fais avec eux euh...je leur demande des réflexions que mon entretien et je leur demande à chaque fin d'entretien s'ils ont des choses à dire. Euh j'ai besoin aussi moi d'avancer dans ma pratique... c'est à dire que j'ai une façon de</p>	<p>Pas clair, réfléchi à la question</p>	

	<p>fonctionner euh... qui est pas toujours adapté à chaque individu. En même temps, voilà je ne travaille pas avec des boîtes de conserves. J'essai au maximum d'être à l'écoute des reproches, des critiques, qui veulent me faire... euh je pense que ce qui m'a orienté la dedans c'est la satisfaction de se dire ben voilà avec cette personne là ça a duré 6 mois, 1 ans mais ça y est on a réussi y a une formation, y a l'emploi, y a... Je pense que c'est pouvoir avoir le fait d'avoir un résultat à la fin... positif qui mets pas 10 ans à venir. Voilà comment je le vois et puis c'est quand même assez gratifiant, enfin je le fais pas pour ça mais c'est sympa de revoir la personne revenir te voir et dire, c'est sympa on a bien marcher ensemble, et puis aujourd'hui c'est grâce à vous, ... alors j'attends pas forcément ça mais c'est agréable d'entendre ce genre de discours... oui.</p>	<p>L116 « avancer dans ma pratique »</p> <p>L117 « façon de fonctionner qui n'est pas toujours adapté à chaque individu »</p> <p>L118« je ne travaille pas avec des boîtes de conserves »</p> <p>L119 « être à l'écoute de reproches, des critiques »</p> <p>L121 « satisfaction »</p> <p>L123 « résultat positif »</p> <p>L124 « assez gratifiant »</p> <p>L126 « grâce à vous »</p> <p>L127 « agréable d'entendre ce genre de discours »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Reconnaissance</p> <p>Reconnaissance</p> <p>Reconnaissance</p>
--	--	--	---

12	<p>G16 : Là tu parles d'impacts plutôt positif, ça peut être à l'inverse ?</p> <p>G16 : oui, la première chose que j'essaie de voir c'est discuter de la situation avec des collègues pour essayer de ,... peut-être de me déculpabiliser. J'ai moins de mal aujourd'hui à gérer cette difficulté là. Avant je pouvais rentrer en pleurant...euh maintenant je vais plus voir mes collègues du Conseil Général pour voir si c'est moi qu' ait merdé. Et puis ben si c'es't un échec, c'est un échec... je sais pas j'en ai pas eu tant que ça. Ca m'a toujours remise en question, après je ne suis pas... j'essaie de gérer de me renseigner d'être cohérente avec ce que je suis avec ce que je sais. Je peux pas travailler, j'essaie de demander et au final j'y trouve satisfaction. Je fais du sport, je chante comme une folle dans ma voiture, je parle je ne garde pas... euh j'essaie de gérer. Je sollicite les partenaires au maximum parce que j'ai besoin de prouver que je suis une professionnel pas très compétente mais eu moins compétente.</p>	<p>L129 « discuter avec les collègues »</p> <p>L130 « déculpabiliser »</p> <p>L131 « gérer cette difficulté »</p> <p>L131« avant je pouvais rentrer en pleurant »</p> <p>L132 « voir mes collègues »</p> <p>L133 « si c'est un échec... ça m'a remise en question »</p> <p>L135 « être cohérente avec ce que je suis... »</p> <p>L137 « je parle je ne garde pas »</p> <p>L139 « prouver que je suis</p>	<p>Soutien</p> <p>Réflexivité</p> <p>Soutien</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>

		une professionnelle ... compétente »	
--	--	---	--

Annexe 7

Analyse de contenu Jean-Luc

Séquence	Entretien de Jean-Luc	Unité de sens	Thèmes
1	<p>G1 : Qu'est-ce que tu fais quand tu reçois un bénéficiaire pour la 1^{ère} fois ? Comment tu t'y prends ?</p> <p>3 G1 : Je euh présente, on se présente, je présente l'équipe, je présente un peu la chambre de Métiers, que fais la chambre de Métiers parce que c'est pas évident de penser que la chambre de Métiers fait de l'accompagnement professionnel, euh... après euh... je décris l'action. A quoi euh, ce qu'on peut leur apporter déjà ...euh je leur dit que c'est une action qui est financé par le Conseil Général dans la mesure où on accueille sous cette action que des bénéficiaires du RSA voilà euh... je leur dit également euh...les critères pour intégrer cette plateforme, voilà des choses comme ça. Et puis je présente le déroulement de cette plateforme . En fait ce que je leur dit aussi c'est que euh... parce que les gens qu'on été accompagné à droite à gauche etc que nous on apporte une plus-value, c'est le fait d'être à la chambre de métiers et que on a un réseau</p>	<p>L3 « je présente l'équipe, la chambre de Métiers »</p> <p>L6 « je décris l'action »</p>	<p>Présentation</p> <p>Présentation</p>

	<p>d'entreprise important euh... c'est le fait de travailler à 3 sur cette action que y a des visions un peu différents hein...c'est le fait aussi ben qu'ils ont tout à disposition ici à la chambre de métiers et qu'ils n'ont rien à perdre hein et que je leur dit mais essayer. Essayer-nous quoi, c'est un peu ça euh...euh voilà et vous verrez bien si au bout d'une semaine, ils disent ça je l'ai déjà vécu j'arrête euh...OK je comprendrais, on verra ce qu'ils attendaient et puis ce que l'on n'a pas apporté. Après cet entretien, après cette présentation, on leur demande s'ils sont intéressé ou pas euh... de toute façon ils sont tous intéressés et on les reçoit ensuite en entretien individuel, je les reçois en entretien individuel. Lors de cet entretien effectivement tu les connais pas, on se dit bonjour, je leur demande de s'asseoir et puis je leur demande déjà si mes explications ont été suffisamment clair, si elles ont des questions à poser. Et souvent « non bien c'était clair on a bien compris » Voilà euh... après ce que je leur demande c'est euh...de me présenter leur parcours parce que c'est un entretien qui va relativement vite euh...un quart d'heure et euh...et on essaie voilà en quelques minutes ben qu'ils présente leur parcours professionnel et voir ensemble euh...où se situe les difficultés voilà. Alors est-ce que y a des problèmes sociaux, des problèmes de mobilité, est-ce que y'a des problèmes de euh... je sais pas de compétence, peut-être le diplôme correspond pas à ce que les employeurs demande, voilà. On essaie de comprendre</p>	<p>L12 « on apporte une plus-value »</p> <p>L14 « c'est le fait qu'ils ont tous à disposition » « Essayez... »</p> <p>L18 « on verra ce qu'ils attendaient et puis ce que l'on a pas apporté »</p>	<p>Objectif</p> <p>Objectif</p> <p>Réflexivité</p>
--	--	--	--

	<p>un peu où sont les difficultés et puis euh... voilà quoi...</p>	<p>L23 « si mes explications ont été clair »</p> <p>L27 « je leur demande de me présenter leur parcours »</p> <p>L29 « Alors est-ce des problèmes sociaux, de mobilité,... »</p>	<p>Outils de communication</p> <p>« Présentation »</p> <p>Nature des difficultés</p>
--	--	--	--

2	<p>G2 :Et comment est-ce que tu expliques ton rôle de toi et de ton équipe ?</p> <p>G2 : Ca a évolué quand même, au fil des ans parce que au départ quand j'ai commencé ce métier parce que ça fait maintenant plus de 10 ans, j'avais l'impression d'être euh... oui d'être un peu trop directif, c'est à dire que euh... je disais quelque chose et j'aimais bien qu'on aille dans mon sens, voilà quoi et je me suis dit non on peut pas travailler comme ça avec des adultes euh... peut-être avec des jeunes et encore je suis pas certain et puis ça a évolué ça. Peut-être dans les débuts ça , voilà il fallait que euh ... que ça marche, tout ce que je disais était pas paroles d'évangile mais euh voilà il fallait qu'on aille dans mon sens.</p>	<p>L36« oui, j'avais l'impression d'être un peu trop directif »</p> <p>L38 « on ne peut pas travailler comme ça avec des adultes »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Ethique</p>
3	<p>G3 : Et comment tu fais passer ça au gens ?</p> <p>G3 : oui qu'on va pas euh... qu'on va les respecter, qu'on a respecter leur besoin euh...</p>	<p>L43 « qu'on va respecter leur besoin »</p>	<p>Ethique</p>
4	<p>G4 : Et donc tu leur dit comme ça ?</p> <p>G4 : Non, qu'est ce que je leur dit, ça se fait comment euh...ça se fait par le regard peut-être,</p>		

	<p>euh... ça se fait par des mimiques, par des geste, euh par l'écoute aussi. Mais très rapidement, je ne sais pas se qui se produit, mais mes collègues pourront te dire la même chose mais les gens se confient facilement à moi et je ne sais pas trop pourquoi. J'apprends des choses, elles osent me dire des choses qu'elles n'osent pas forcément dire à Virginie ni à Claire, et euh... combien de fois on me dit « mais comment as-tu appris ça ? » ben je dis j'en sais rien c'est ... c'est peut-être euh... je crois que j'arrive vraiment à me mettre à leur portée. Voilà, quand quelqu'un vous dit voilà quand quelqu'un vous dit « moi j'ai pas 1 euro pour acheter un pain » et ben ça j'arrive parfaitement à comprendre parce que j'ai rencontré ça voilà hein.... Pendant tout une semaine vous avez qu'un euro qu'est-ce que vous faites ?.Et je pense qu'ils doivent sentir que je comprends. Je sais pas j'en sais rien... euh là j'ai reçu cette dame ce matin euh... elle a rencontré quelqu'un qu'était en prison ensuite elle l'a rejoint en Algérie voilà des choses qu'elle n'avait pas dit à sa référente et elle me dit voilà je te le dit. D'accord... mais pourquoi, c'est parce qu'à un moment y a cette relation de confiance que se crée mais je ne suis pas sûre que ça se fasse sur de mots.</p>	<p>L46 « ca se fait par des mimiques, par de gestes, par l'écoute aussi... »</p> <p>L52 « j'arrive à me mettre à leur portée »</p> <p>L56 « ils doivent sentir que je comprends »</p>	<p>Congruence</p> <p>Congruence</p> <p>Congruence</p>
--	--	---	---

		<p>L60 « relation de confiance qui se crée... »</p> <p>L60 « ...mais je ne suis pas sûre que ça se fasse sur des mots. »</p>	Congruence
5	<p>G5 : Si ça ne se fait pas sur des mots, ça se fait sur quoi ?</p> <p>G5 : Euh... parce que je suis prêt à écouter tout, et dès que ces personnes vont me dire quelque chose, effectivement je vais être très à l'écoute et je vais peut-être essayer d'en savoir un peu davantage. Peut-être que là elles se lâchent. Mais qu'est-ce que je dit, je vais par leur dire « ayez confiance en moi », non j'ai même pas besoin. Ca reste entre les 4 murs, non j'ai même pas besoin de le dire. Et là j'ai encore eu le cas récemment avec une dame qui euh...qui suit des cours au CNAM et puis euh... elle n'a pas voulu m'en parler euh...parce que dans son entourage on lui a dit « surtout n'en parlé pas à la chambre des Métiers parce que vous risquez de perdre votre RSA ». D'accord, et puis à un moment donnée euh...voilà ... elle me dit « je recherche un stage » et y a quelque chose que je comprenais pas et elle a bien vu que je comprenais pas bon elle me dit... « voilà Jean-Luc faut que je te dise voilà je suis des cours au</p>	<p>L62 « je suis prêt à écouter tout »</p> <p>L65 « non, j'ai même pas besoin de le dire »</p>	<p>Congruence</p> <p>Congruence</p>

	<p>CNAM ». Ben je dis oui, mais c'est pas grave... elle me dit « oui mais on m'a dit que fallait pas que je t'en parle parce qu'on risquait de me couper le RSA ». Puis après elles s' est mise à parler de ses difficultés etc...mais euh... je sais qu'elle en a pas parler à Virginie ni à Claire ... je leur ai dit ensuite. Mais je sais pas ce qui se passe pourquoi est-ce qu'elle me parle euh... Mais ça a toujours été ça. Je sais pas si ça va t'être utile mais même quand j'étais lycéen, y avait toujours de gens qui venait se confier à moi parce qu'ils savaient que je gardais tout pour moi et que j'avais euh... une écoute.</p>	<p>L75 « Mais je ne sais pas ce qui se passe, pourquoi est-ce qu'elle me parle... »</p> <p>« une écoute »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Congruence</p>
6	<p>G6 : Donc c'est l'écoute, la confiance et le secret.</p> <p>G6 : L'écoute, la confiance mais comment est-ce que je fais passer ça hein... j'en sais rien hein... Voilà je sais pas... je pense pas que ce soit marquer sur mon visage.</p>	<p>L78 « Voilà, je ne sais pas... »</p>	<p>Réflexivité</p>
7	<p>G7 : Et qu'est-ce que tu fais quand tu engages le dialogue avec une personne ? Est-ce que tu emploies des mots particuliers ?</p> <p>G7 : Le plus simplement possible, hein... le plus naturellement possible. Je suis amené très rapidement à ... parce que j'ai eu des référents qui m'ont dit « mais ça je ne l'aborde pas avec les gens le coté perso etc ça j'évite » alors que moi je rentre facilement dedans. C'est vraiment une relation peut-</p>		

	<p>être un peu particulière j'en sais rien... mais je vais vraiment rentré euh... même des fois ça peut être dans des choses très intime. Voilà euh... moi ça me gêne pas si euh...c'est marrant parce que des fois des femmes elles le ressentent euh... une jeune femme qui me dit « voilà aujourd'hui j'ai eu mes règles voilà c'est pour ça que je suis pas bien » voilà ça je l'entends mais vraiment et ...la première fois quand elles vont me dire « ben voilà j'étais pas bien » elles sentent qu'elles peuvent aller au delà... elles le sentent parce que je les écoute parce que je suis pas là euh... voilà et des fois elles vont euh.... Dire des choses qui vont dire des choses qui vont être de l'ordre de l'intime. Je reste pas la dessus parce</p> <p>que je suis pas euh... je respecte quand même la personne. Voilà mais c'est ... puis j'apprends des choses, c'est pour moi hein... je les garde pour moi hein...Mais ça me permet de savoir comment la personne fonctionne, je sais ce qui ... peut poser difficultés dans sa recherche d'emploi, son entourage etc... dans sa vie sociale dans sa vie euh...mais je cherche pas ça forcément j'en sais rien. Ca m'aide à comprendre la personne, il faut pas commettre d'erreurs oui...</p>	<p>L87 « je rentre facilement dedans »</p> <p>L89 « ça peut être des choses très intime »</p> <p>(exemple)</p> <p>L94 « parce que je les écoute parce que je suis là ... »</p> <p>L97 « j'apprends des choses... »</p> <p>L97« je les garde pour moi »</p>	<p>Congruence</p> <p>Congruence</p> <p>Congruence</p> <p>Découverte</p> <p>Ethique</p>
--	---	--	--

		<p>L98 « Mais ça me permets de savoir comment la personne fonctionne... »</p> <p>L100« ça m'aide à comprendre la personne »</p> <p>L101 « il faut pas commettre d'erreurs »</p>	<p>Ouverture</p> <p>Ouverture</p> <p>Ethique</p>
8	<p>G8 : Est-ce que tu adoptes un attitude physique particulière avec les bénéficiaires du RSA ?</p> <p>G8 : Euh... je regarde toujours la personne ça voilà...je euh... j'ai pas une attitude euh... déjà ce que j'aime pas c'est euh... le bureau c'est vrai que c'est ... bon ... je préférerais une table ronde Euh voilà mais moi j'ai pas une attitude euh...j'ai pas l'impression d'avoir une attitude particulière euh...</p>	<p>L104 « je regarde toujours la personne »</p> <p>L106« je préférerais une table ronde »</p>	<p>Posture physique</p> <p>Accueil</p>
9	<p>G9 : Qu'est-ce qui te déranges dans le bureau ?</p> <p>G9 : Ben, c'est le fait que ça euh, c'est trop euh... je trouve pas ça suffisamment... moi j'aime bien la convivialité ... pourtant faut pas forcément être convivial j'en sais rien hein...euh ce coté voilà je</p>	<p>L110« j'aime bien la convivialité »</p>	<p>Accueil</p>

	<p>suis le euh...c'est un positionnement qui m'ennuie un peu parce que euh...ça me dérange ça ... Des fois je suis derrière mon bureau et ... j'ai l'impression euh...je ne sais pas comment la personne me voit en tout cas dans les premiers temps... est-ce qu'elle me voit comme quelqu'un de responsable qui a peut-être le pouvoir entre guillemets et qui, et ça ça me dérange un peu dans l'échange. Par contre parfois, y a des personnes avec lesquels c'est plus difficile où on se rends compte que, ouais, elles font rien pour se bouger ... qu'elles ont une attitude extrêmement négative et que euh...oui voilà où là j'ai vraiment envie de mettre la barrière, où là je me dis euh...je m'installe en tant que responsable de cette action ou référent etc voilà et là y a des comptes à rendre au Conseil Général, elle a des devoirs même si elle a des droits. Mais ça je le fait rarement euh... même tout ça ça a beaucoup évolué parce que ce qu'on disait tout à l'heure euh...c'est un métier où on devient... et ça me plaît pas forcément, on devient assistant social et ça ça me dérange aussi un peu. Euh ... on n'est plus vraiment dans le professionnel dans l'emploi, ça va bien au delà hum...et donc on aborde des sujets, ben qui sont...</p> <p>qui sont...pas de l'ordre du professionnel et donc l'attitude ben elle change un peu quoi...</p>	<p>L113« je ne sais pas comment la personne me voit »</p> <p>L115 « ça me dérange un peu dans l'échange »</p> <p>L119 « oui voilà j'ai vraiment envie de mettre la barrière »</p> <p>L120« et là y a des comptes à rendre au Conseil Général »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Contrôle</p> <p>Contrôle</p>
--	--	--	---

		<p>L123 « on devient assistante sociale »</p> <p>L125 « ça va bien au-delà »</p>	<p>Evolution</p> <p>Evolution</p>
10	<p>G10 : Ca te déranges ?</p> <p>G10 : oui, on a pas les outils pour répondre à des problèmes sociaux, on n'est pas armé pour répondre à certaines de leurs difficultés, là on est impuissant quoi. Je reviens à ta question de tout à l'heure, quels mots j'emploie ?, comment est-ce que j'aborde ? euh...je pensais pas que t'aller aborder ces questions là mais c'est intéressant. Pourquoi est-ce que les gens me parle aussi facilement ? Je pense pas que ça vient des mots que j'utilise. Je pense qu'ils doivent sentir que je les comprends dans leurs difficultés ... mais je pense qu'ils doivent le comprendre... et pourtant ils connaissent pas ma vie hein... jamais... je pourrais dire « Ah oui mais j'ai vécu ça » mais je le fais jamais ...oh grand jamais, mais quand je leur dis « si je te comprends ». Là j'ai encore eu le cas ce matin, cette dame qui est française</p>	<p>L130 « là on est impuissant quoi »</p> <p>L134 « ça vient de mots que j'utilise »</p> <p>L135« ils doivent sentir sue je les</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Communication</p>

	<p>et je sens que petit à petit elle se convertit à l'Islam, voilà et euh... et elle dit « Jean-Luc tu peux pas comprendre » mais je dis « si G. je te suis parfaitement, je te comprends je sais parfaitement ce que tu vis » et puis là, elle s'est mise à parler , voilà... donc si tu veux c'est voilà euh...ils sentent que quoi qu'on me dise, y a pas de jugements derrière, c'est ça derrière y a pas de jugements, de toute façon on est tous pareils hein...on n'est pas là pour juger mais euh je sais pas, est-ce qu'il y a autre chose euh...tu vois là j'ai eu une personne au téléphone pratiquement en pleurs qui dit « je peux pas venir au groupe parce que j'ai plus 1 centime pour payer le bus », mais là j'ai dit « c'est pas grave, je comprends c'est pas grave, essaie de trouver 1 euros pour payer le bus , tu viens demain, on discute de tout ça »...ça la rassurer, voilà bon il faut trouver des solutions ,voilà là où on est pas suffisamment armé et je m'étais dit euh... j'avais dit à Claire parce qu'il faut absolument que cette personne vienne tous les jours...euh... si elle a pas trouvé de solutions je lui donne 4euros 50, je lui demanderais de les rembourser, mais pour qu'elle puisse au moins payer son pour le mois, ... pour qu'elle puisse venir là très très régulièrement et dès qu'elle touchera son RSA, je lui demanderai qu'elle me les rembourse. Voilà et puis elle a trouvé une solution avec sa maman.</p>	<p>comprends dans leur difficultés »</p> <p>L138 « si je te comprends »</p> <p>Exemple</p> <p>Exemple</p> <p>L143 « y a pas de jugements derrière »</p> <p>Exemple</p>	<p>Congruence</p> <p>Congruence</p> <p>Ethique</p> <p>Réflexivité</p>
--	---	--	---

		<p>L151 « Voilà il faut trouver des solutions »</p> <p>L151 « on n'est pas suffisamment armé »</p>	Réflexivité
11	<p>G11 : Est-ce que tu as quelque chose à rajouter sur ces sujets ?</p> <p>G11 : Euh... c'est pas toujours évident de mettre des mots dessus... il faudrait des fois un regard extérieur pour dire voilà ce que tu as fait, t'as mis ça en place essayer de comprendre pourquoi... essayer de me dire pourquoi ...d'analyser sa propre pratique, des fois c'est peut-être difficile je sais pas ou alors on ... ouais (pensif)</p>	<p>L159 « c'est pas évident de mettre des mots dessus »</p> <p>L162 « d'analyser sa propre pratique »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>
12	<p>G12 : Quel impact peut avoir l'accompagnement des bénéficiaires du RSA sur toi ? Qu'est-ce que ça t'apporte ? Quel sens ça a aussi pour toi ?</p> <p>G12 : Beaucoup de fatigue, (rires), voilà déjà on se demande pourquoi on fait ces métiers euh... oui pourquoi est-ce qu'on fait ça et euh... parce que je suis peut-être né comme ça a vouloir aider les autres, je ne sais pas euh...(réflexion très longue)</p> <p>G13 : Qu'est-ce que ça change en toi de faire ce</p>	<p>L165 « Voilà déjà on se demande pourquoi on fait ces métiers »</p>	Réflexivité

13	<p>métier ?</p> <p>G13 : Ca a un impact euh... parce que ça a quand même euh... abouti à des tensions familiales, quand je revenais dans le cercle familial euh... j'étais vidé, tendu et j'avais plus de euh...et j'ai plus de temps à consacrer à mes enfants et à mon épouse, c'est là où ça a un impact négatif , parce que le fait de donner et là voilà oui...euh... ça aussi</p> <p>j'ai pris beaucoup de recul par rapport à tout cela, il faut savoir qu'est-ce qui est le plus important quoi euh...après ça euh... pourquoi j'ai fait ce métier, comme je disais tout à l'heure effectivement moi la galère je l'ai connu, peut-être ça vient du fait que j'ai connu cette galère, j'en sais rien euh...peut-être je ne sais pas où est-ce que ça vient de mon histoire euh... ça vient aussi d'une opportunité parce que j'ai commencé ce métier, c'était en 93 j'avais une amie qui travaillait à l'ARPEC et euh... là j'étais étudiant à l'époque... pas 93, 91 voilà, et puis j'ai arrêté mes études parce que j'ai rencontré quelqu'un avec 2 enfants et puis il fallait que je mange et puis cette copine qui travaillait à l'ARPEC m'a dit « ben tiens y a l'ARPEC qui cherche euh...un conseiller en insertion » non à l'époque c'était des formateurs, non euh.. à l'époque on les appelé des animateurs pour animer des groupe sur des techniques 1de recherche d'emploi sur l'élaboration de projets professionnels, elle me dit « ben va te présenter » ben je dis « OK j'y vais », j'y vais puis il m'a retenu et puis j'ai continué euh... j'ai continué 2 ans dans ce milieu là</p>	<p>L170 « tensions familiales »</p> <p>L170 « j'étais vidé, tendu »</p> <p>L172 « impact négatif » « parce que le fait de donner... »</p> <p>L173 « j'ai pris beaucoup de recul »</p> <p>L174 « qu'est-ce qui est le plus important quoi »</p> <p>L175 « peut-être ça vient du fait que j'ai connu la galère »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>DON</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>
----	--	--	--

	<p>puis j'ai pas trouvé ça totalement satisfaisant, parce qu'après j'ai fait totalement autre chose... je me suis lancé dans le commercial. Donc c'est pour ça après j'y suis retourné... j'y suis retourné parce que je me suis dis c'est peut-être là où j'ai le plus de facilité. Comme le commercial, ça a capoté au bout de 7 ans... voilà et puis là la chambre de métiers m'a demandé euh... déjà j'aime le contact hein, voilà j'aime le relationnel c'est pour ça d'ailleurs que je me suis lancé dans le commerce hein.... Parce qu'il y a toujours ce relationnel et puis... ouais pis peut-être aussi cette envie d'aider l'autre parce que ça a toujours été hein...ouais même étant petit j'aurai donné ma chemise à des pauvre gens heureux quoi...je donnais tout, j'en ai rien à fiche, je suis pas matériel du tout ... voilà donc ça je suis capable de donner aux autres euh... SANS retour, le retour j'en ai rien à fiche mais vraiment,. Des fois c'est vrai qu'on se dit on fait plein de choses pour ces gens et euh... y a pas de remerciement mais j'attends rien. C'est ça qu'est ... j'attends même pas un remerciement, j'attends même pas, c'est vrai que je suis content quand on va me rappeler en me disant « ben j'étais content de cette accompagnement » c'est sure que euh... un petit pincement au cœur mais j'attends pas après ça. Moi si je le fais c'est pour les personnes et si elles sont heureuses.... Mais moi je recherche vraiment pas ça quoi.</p>	<p>Histoire du parcours professionnel : du 1^{er} travail à celui-ci</p> <p>L192 « j'aime le contact, j'aime le relationnel »</p> <p>L194 « cette envie d'aider l'autre »</p> <p>L195 « j'aurais donné ma chemise à des pauvres gens heureux »</p> <p>L198 « Sans retour, j'en ai rien à fiche... »</p> <p>L199 « j'attends rien... »</p>	<p>Accueil</p> <p>DON</p> <p>DON</p> <p>Reconnaissance</p> <p>Reconnaissance</p>
--	---	---	--

		L203 « Moi si je le fais c'est pour les personnes et si elles sont heureuses... »	DON
14	<p>G14 : Parfois, il y a une efficacité...</p> <p>G14 : Non, non mais je suis content quand ça marche, mais je suis content pour moi aussi parce que je me dis ce que j'ai mis en œuvre ça a fonctionné. Parce que si ça ... déjà j'aurais arrêter depuis très longtemps si ça ne marchais pas, si effectivement j'arrive à rien et que c'est ...y a des résultats, bien sûr que j'y trouve une satisfaction mais il est pas nécessaire ... je cherche pas la reconnaissance, pas forcément la reconnaissance. Maintenant comme je disais y a eu un impact négatif . Maintenant comme je disais ça fait plus de 10 ans que je suis à la chambre des métiers, que je travaille avec les bénéficiaires du RSA et je sens qu'ils sont de plus en plus en grande</p> <p>difficultés et là je ressens une certaine fatigue euh... une certaine lassitude et euh... et là j'envisage autre</p>	<p>L206 « je suis content quand ça marche »</p> <p>L209 « y a des résultats bien sûr que j'y trouve une satisfaction »</p>	<p>Satisfaction</p> <p>Satisfaction</p>

	<p>chose parce que je sens que ça me pèse de plus en plus. Il faut avoir les reins solides, il faut être jeune pour faire ça. Et puis à un moment donné il faut passer à autre chose, ne plus faire d'accompagnement direct...</p>	<p>(Envisage son avenir)</p> <p>L213 « je ressens une certaine fatigue , une certaine lassitude »</p> <p>L215 « je sens que ça me pèse de plus en plus »</p> <p>L216 « il faut avoir les reins solides »</p> <p>L216 « il faut être jeune pour faire cela »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>
--	--	---	--

Annexe 8

Analyse de contenu Laurence

Séquence	Entretien de Laurence	Unité de sens	Thèmes
1	<p>L1 : Qu'est-ce que tu fais quand tu reçois un bénéficiaire pour la première fois ? Donc comme je te disais, tu peux faire référence à un souvenir.</p> <p>L1 : J'ai à peu près la même manière d'aborder tout le monde hein... quand c'est des premières rencontres heu...la première chose que je fais c'est que je rappelle le cadre déjà dans lequel on se voit...c'est dans le cadre du dispositif du RSA , que on va être amené à se voir régulièrement que ...enfin j'explique vraiment, concrètement le dispositif, après j'explique qui je suis en disant que ... en parlant de la spécificité de mon travail qu'est l'accompagnement à la santé euh...</p>	<p>L5 « c'est dans le cadre du dispositif RSA »</p>	Présentation

		L7« J'explique qui je suis... »	Présentation
2	<p>L2 : Et concrètement comment tu t'y prend, est-ce que tu peux expliquer concrètement ? Peux-tu décrire par exemple en faisant référence à un dossier par exemple ?</p> <p>L2 : Enfin, je me présente de la même manière, après concrètement, qu'est-ce que tu veux que je te dise, ...je lui dis voilà « Bonjour, on va être amené à se rencontrer dans le cadre du dispositif RSA » heu... je suis là pour vous accompagner ou pour mettre en place des choses relative à la santé euh ...ben moi je présente machin, pis après est-ce que vous avez des questions. « «Est-ce que c'est clair, est-ce que vous êtes d'accord avec ça euh... est-ce qu'il y a des choses qui vous gêne ? » Euh... pis j'explique aussi quelque chose sur lequel j'insiste ouais c'est que je travaille vraiment dans une relation de confiance, j'ai besoin que les gens aient confiance en moi et moi aussi j'ai besoin de travailler en confiance avec eux dans le sens où comme c'est des gens qui sont quand même très éloigné de l'emploi</p>	<p>L12« Je me présente... »</p> <p>L14« je suis là pour vous accompagner...</p> <p>L15« ou pour mettre en place des choses relatives à la santé »</p> <p>L16« Est-ce que c'est clair... ?»</p>	<p>Présentation</p> <p>Présentation</p> <p>Présentation</p> <p>Outil de communication</p>

	<p>euh... des fois alcooliques ou toxicomans enfin qu'ont des pathologie de la personnalité aussi, ils sont pas forcément euh... parfois c'est compliqué de venir au rendez-vous, ils déplacent... faut sans arrêt se réajuster quoi...euh... c'est pas simple et euh...souvent ce que les gens ont en tête c'est qu'on veut les refoute au boulot même quand on les voit dans le cadre du RSA faut les refoute au boulot donc moi déjà et même quand je faisais du RSA (de l'accompagnement professionnel), ce que je leur dis c'est voilà... pas de stress je suis pas là pour le foute au boulot, ça m'intéresse pas d'aller les speeder, les stresser, leur foute la pression euh... pour qu'ils aient du boulot ou je sais pas quoi, c'est quand ils sont prêt c'est en fonction de ce qu'il va se passer mais j'essai de les détendre un maximum pour qu'ils sentent que je leur fous pas de pression et qu'ils puissent me dire... tout... enfin...donc moi je me présente pas du tout dans un cadre où ils sont là pour me rendre des comptes quoi, je le perçois pas comme ça, je leur demande de me révéler le maximum de choses euh... qui les concerne pour que je puisse bien comprendre et</p>	<p>L19« je travaille dans une relation de confiance »</p> <p>L20« j'ai besoin de travailler en confiance avec eux »</p> <p>L21« des gens qui sont quand même très éloignés de l'emploi... »</p> <p>L21« alcooliques ou toxicomans... pathologie de la personnalités »</p> <p>L25« c'est qu'on les refoute au boulot »</p> <p>L30« c'est quand ils sont prêts »</p>	<p>Confiance</p> <p>Confiance</p> <p>Nature du problème</p> <p>Nature du problème</p> <p>Préjugés</p> <p>Congruence</p> <p>Congruence</p>
--	---	--	---

	avancer quoi.	<p>L31« les détendre au maximum »</p> <p>L32« qu'ils puissent me dire tout »</p> <p>L33« je me présente pas du tout dans un cadre...où ils sont là pour me rendre des comptes »</p> <p>L34« je leur demande de me révéler le maximum de choses »</p> <p>L35« bien comprendre et avancer »</p>	<p>Congruence</p> <p>Présentation</p> <p>Congruence</p> <p>Ouverture</p>
3	<p>L3 : qu'est-ce que tu dis pour que justement ils aient confiance en toi ?</p> <p>L3 : Ben c'est dis au 1^{er} entretien, c'est rappeler au second et au troisième entretien, je sais pas c'est au bout de 4, 5 fois que je vois les gens que effectivement ils ont compris comment je travaillais euh... que j'étais pas désagréable avec eux que je</p>	<p>L38« je sais que c'est au bout de 4 5 fois »</p>	<p>Communication</p>

4	<p>quoi...et puis t'en as de par leur pathologie, de par leur personnalité aussi enfin... ça fait que ça va être vachement difficile et qu'il va falloir beaucoup travailler pour gagner leur confiance.</p> <p>L4 : Donc pour toi la confiance vient de la part de l'autre dans la mesure où toi tu lui fait confiance ?</p> <p>L4 : Moi je préviens de tout ce que je fais si faut appeler un psychiatre, une médecin, je sais pas quoi concernant la personne, je le fais pas derrière son dos, je dis « Ben écoutes je vais appeler le docteur untel, je vais lui parler de ça », j'informe de tout ce que je fais. Donc je fais jamais de choses derrière son dos, donc ça il le voit bien les gens. Moi je suis clair et ... Après je travaille aussi en essayant de se fixer des objectifs des échéances « Bon ben là, on verra je sais pas dans 3 mois, si vous vous sentez mieux, peut-être qu'on pourra penser à imaginer peut-être un projet travail formation ou je sais pas quoi pour plus tard », je planifie à moitié des trucs sans qu'ils sentent que c'est pour demain là et puis que sans les speeder mais je parle de ça régulièrement,</p>	<p>pénalisés » « Y a pas de sanctions »</p> <p>L50 « et moi j'apprends à les connaître aussi »</p> <p>L51 « c'est vachement intéressant »</p> <p>L52 « parfois t'es en confiance direct avec la personne »</p> <p>L55 « Il va falloir beaucoup travailler pour gagner leur confiance »</p>	<p>Ouverture</p> <p>Réflexivité</p> <p>Congruence</p> <p>Congruence</p>
---	--	--	---

	<p>tout en disant ben euh... on en parle mais « quand vous serez prêt on ira ». Voilà, moi je fonctionne selon le temps des gens tout le monde n'a pas le même temps quoi. Y en a qui vont avancer vite, y en a qui vont faire 3 pas et qui vont en faire 10 en reculant, donc oui le temps de personnes est pas le même ça dépend des pathologies, ça dépend des personnalités, donc euh... faut sans arrêt s'adapter faut se caler vachement c'est très euh... personnalisé comme type d'accompagnement. Pour ça à tous au départ, je rappelle le cadre, le travail dans la confiance, je rappelle tout ça euh...et pis que je suis pas là pour porter de justement non plus, que je suis pas là pour euh... leur dire quoi faire de leur vie, euh ... les obliger à ou ... Après ça c'est des trucs qui sont généraux, après euh... c'est vraiment très spécifique aux besoins des gens quoi... les accompagnements et les entretiens.</p>	<p>L60 « j'informe de tout ce que je fais »</p> <p>L62 « Moi je suis clair »</p> <p>L63 « Fixer des objectifs, des échéances »</p> <p>L65 « Je planifie à moitié des trucs »</p>	<p>Ouverture</p> <p>Réflexivité</p> <p>Objectif</p> <p>Objectif</p> <p>Adaptabilité</p>
--	---	--	---

		<p>L68 « Moi je fonctionne selon le temps des gens »</p> <p>L71 « Faut sans arrêt s'adapter, faut se caler vachement »</p> <p>L74 « je suis pas là pour porter de jugement »</p> <p>L74 « je suis pas là pour leur dire quoi faire de leur vie ... les obliger à ... »</p> <p>L76 « Très spécifiques aux besoins des gens quoi.. »</p>	<p>Adaptabilité</p> <p>Ethique</p> <p>Ethique</p> <p>Adaptabilité</p>
5	<p>L5 : Est-ce que parfois le fait de discuter ou d'engager les conversations est un peu difficile, et dans ce cas, comment est-ce que tu t'y prends justement pour euh... ?</p>		

	<p>Parce que il peut y avoir des gens qui peuvent se bloquer, ne rien dire surtout avec les personnes que tu rencontres ?</p> <p>L5 : Alors, ... ouais, y a des gens qu'on des troubles de la communication, effectivement pis qui vont être très introvertis, donc euh... eh ben c'est moi qui parle, voilà et ben :« Ca va ? », ou alors moi même à la limite ce que je fais, c'est pas ça parce que quand on est avec des personnes qu'ont des problèmes de santé, ... je dis plutôt : « Alors qu'est-ce qui n'a pas été depuis la dernière fois ? » parce que « Ben ca va il faut beau na na na (parlant fort gaiement) » « Nan, ca va pas il fait pas beau et je vais mal » et tous ça tu vois donc je pars pas le dessus et euh... ben quand les gens, ... assez rapidement au bout de 5 minutes hein, les gens arrivent à se décroincer enfin moi, j'ai l'impression, enfin... c'est pas une impression, ils parlent facilement, parce que je mets pas de...ça dépends avec qui c'est des généralités que je fais, y a des gens, des jeunes par exemple où là je me mets dans une posture quand même d'ascendance ...</p>	<p>L83 « très introvertis... et ben c'est moi qui parle »</p> <p>(exemple)</p>	<p>Outil de communication</p>
--	---	--	-------------------------------

	<p>parce qu'ils ont besoin d'être driver, d'être coacher, ... qui sentent qu'il y a un peu plus de poigne. Y a des gens qu'on besoin d'une relation beaucoup plus douce, et souvent pour des gens qui parlent difficilement j'évite d'être agressive ne serait-ce que dans ma manière de parler, le ton de ma voix en fait c'est tout dans la communication non verbale, les gens qu'ont des problèmes de communication verbale, et ben je... parce qu'ils communiquent non verbalement du coup et ben... moi aussi tu vois ça fais un peu PNL, je me cale aussi à leur euh... truc...des gens qui parlent speed par exemple, ben moi je vais ralentir le rythme, je vais baisser le volume aussi, ça va faire qu'ils vont aussi s'ajuster. Avec quelqu'un qui euh... parle pas du tout euh... et ben moi je vais parler je vais compenser tu vois, etc... et puis petit à petit en laissant plus de place et en posant des questions pas ouvertes et très précises parce que sinon ça sert à rien tu vois... à la limite « oui/non » quoi. Après c'est dans les techniques d'entretien que je pioche ... adapter quoi...</p>	<p>L 89« les gens arrivent à se décoincer »</p> <p>L90 « ils parlent facilement »</p> <p>L92 « Je me mets dans une posture d'ascendance »</p> <p>L93 « Besoin d'être driver, coacher...d'une relation beaucoup plus douce »</p> <p>L95 « J'évite d'être agressive »</p> <p>L96 « le ton de ma voix »</p> <p>L97 « c'est tout dans la communication non verbale »</p> <p>L99 « ça fais un peu PNL »</p>	<p>Communication</p> <p>Communication</p> <p>Contrôle</p> <p>Adaptabilité</p> <p>congruence</p> <p>congruence</p> <p>Communication</p>
--	---	--	--

		(exemple)	Outil de communication
		L103 « en posant de questions pas ouvertes et très précises »	Outil de communication
		L105 « adapter quoi ... »	Adaptabilité
6	L6 : Tu t'adaptes à chaque personne... ! L6 : Ben t'es obligé, ouais c'est pas possible de faire autrement hein...de toute façon même dans la vie c'est comme ça...	L107 « t'es obligé (de t'adapter) »	Adaptabilité
7	L7 : Ca va super vite, c'est super,		

	<p>mais je voudrais juste faire un retour sur la façon dont tu définis ton rôle ? Tu dis que t'es pas là pour les obliger mais en même temps ...</p> <p>112 : L7 : Alors euh je mets pas un mot sur ma fonction, je leur explique que je suis là pour faire quoi, « on va se voir régulièrement, pour signer les contrats, pour le dispositif » machin ...euh sinon quand les gens me demande ...parce que des fois alors je suis assistante sociale, ben non donc euh... je dis « ben je vous accompagne dans de démarches liés à votre santé, je suis votre référent dans le cadre du dispositif du RSA, je suis référent ou euh ... je fais l'accompagnement voilà mais euh... je me positionne pas comme conseillère, je me positionne pas euh... comme psychologue je le suis de formation mais pas dans ce cadre là donc je l'utilise pas ... après c'est à voir aussi avec euh... les contrats de travail que j'ai et dans mes contrats, je suis pas conseillère je sais pas quoi, je suis pas ... du coup pour moi- même ma fonction est pas défini quoi, c'est pas clair, moi ça me pose pas de problèmes euh... les gens s'y perdent un peu parfois ils me</p>	<p>L115 « je vous accompagne dans vos démarches liés à la santé »</p> <p>L116 « je suis votre référent »</p> <p>L117 « je fais l'accompagnement »</p>	<p>Objectif</p> <p>Objectif</p> <p>Objectif</p>
--	---	---	---

	<p>prennent pour l'assistant 124 sociale ou truc comme ça donc je rappelle le cadre... Je suis accompagnatrice santé, ben ça veut un peu rien dire aussi quoi, enfin ça parle pas c'est trop abstrait c'est 126 pas comme je suis maçon je suis coiffeur. Donc c'est tellement bâtard que c'est pas simple euh... mais les gens ils me perçoivent comme quelqu'un qui les accompagne.</p> <p>qui les fait avancer quoi.</p>	<p>L124 « je suis accompagnatrice santé »</p> <p>L127 « ils me perçoivent comme quelqu'un qui les accompagne »</p>	<p>Définition accompagnement</p> <p>Définition accompagnement</p>
--	---	--	---

8	<p>L8 : Et sur la question de l'autorité par exemple, parce que tu disais tout à l'heure que t'étais pas là pour les embêter,... ?</p> <p>L8 : Non, Alors dans le cadre du RMI... RSA référent socio-pro par contre y a des jeunes qui euh... si tu fais pas preuve un peu de fermeté d'autorité tout en restant bienveillant après faut jongler c'est à la fois être ferme mais à la fois être souple aussi quoi, jouer sur les deux tableaux. Ben pareil tout est dans la communication non verbale la dedans, tout est dans la posture que j'ai, ... dans ce cas je suis pas avachi sur mon truc sur ma chaise (s'abaissant sur sa chaise) euh... je suis euh bien (se redressant et posant les bras sur la table)« Bonjour Monsieur, ... » j'appelle les gens Monsieur ou quand je veux vraiment marquer un truc et mettre une distance et ... c'est pas pour me craindre c'est parce que je perçois qu'ils fonctionnent comme ça pour avancer, ... donc ben voilà j'utilise leur mode qui les fait avancer quoi.</p>	<p>L131 « Un peu de fermeté, d'autorité en restant bienveillant »</p> <p>L132 « après faut jongler »</p> <p>L134 « jouer sur les deux tableaux »</p> <p>L136 « je suis pas avachi sur mon truc...je suis ...bien.. »</p> <p>L138 « j'appelle les gens monsieur »</p>	<p>Contrôle</p> <p>Adaptabilité</p> <p>Adaptabilité</p> <p>Posture physique</p> <p>Communication</p>
---	---	--	--

		L139 « je perçois qu'ils fonctionnent comme ça »	Congruence
9	<p>L9 : Tu parlais de la PNL, t'as des exemples où tu as utilisé cette technique ?</p> <p>L9 : Mais oui, là je pense à un type qui a des problèmes de santé, il est très introverti, des troubles de la personnalité, et qui est très lent et qui parle pas et tout ça donc euh.. ben effectivement je suis obligée moi de commencer pour euh...qu'il se détente un peu. Parce que du coup, il est phobique social, donc c'est compliqué les gens le rapport à l'autre, donc ben direct sans être euh...agressive et ben je parle calmement mais je parle de tout et de rien oui enfin. Et ça le fait parler parce qu'on de parle ce truc complètement pas perso, faut pas être intrusif avec lui, des trucs con hein « Oh ben la neige vous avez pas trop eu froid en venant ici... » ça dépend de quoi le type, il rentre y a un oiseau qui vient de passer ou je sais pas quoi je peux rebondir direct sur les oiseaux enfin tu vois, c'est le sujet bateau pour commencer la conversation sur un</p>	<p>(exemple)</p> <p>L148 « faut pas être</p>	

	<p>mode qu'est pas personnelle. Après on peut rentrer mais y a des gens tu peux pas rentrer direct comme ça c'est trop intrusif quoi. Et y a des gens aussi qui sont ... là une personne psychopathe, qu'est dans l'hyper expression, parlé beaucoup, beaucoup, beaucoup, donc là sans arrêt j'étais obligée de dire avec lui « Attendez Monsieur ..., », je sais pas toutes les 2 minutes, obligée d'arrêter son flots de paroles en disant euh... « Attendez Monsieur... on reprend », je reformulais un peu ... donc là c'est des entretiens qui sont très euh... fatigant.(rires) Parce qu'ils se barrent dans tous les sens machin, donc t'es obligé de re canaliser et puis euh... « Attendez Monsieur... » je nome la personne, je les regarde direct, je recadre, je suis là, t'es là ... C'est pour ça comme je te dis c'est en dehors du contenu et dans la forme dans ma manière de parler, le ton, le rythme de ma voix, mes gestes euh, la posture que j'ai ou comment je m'approche ou je me recule des gens enfin... ouais y a beaucoup de ça...</p>	<p>intrusif »</p> <p>(exemple)</p> <p>L152 « commencer la conversation sur un mode qu'est pas personnelle »</p> <p>(exemple)</p> <p>L157 « arrêter son flots de paroles »</p> <p>L158 « je reformulais un peu »</p>	<p>Communication</p> <p>Communication</p> <p>Outil de communication</p> <p>Outil de communication</p>
--	--	---	---

		<p>L159 « t'es obligé de re canaliser »</p> <p>L160 « je nomme la personne, je la regarde direct »</p> <p>L161 « je suis là, t'es là... »</p> <p>L162 « c'est en dehors du contenu...le ton, le rythme de ma voix...ou je le recule des gens. »</p>	<p>Outil de communication</p> <p>Congruence</p> <p>Congruence</p> <p>Congruence</p>
10	<p>L10 : Je voulais qu'on parle de l'attitude physique mais tu le fais, tu sais quelle attitude prendre en fonction de ...</p> <p>L10 : Ouais, mais ça je l'ai pas appris c'est intuitif hein... donc après y aurais sûrement des corrections à faire si on voulait apprendre les choses, ben ça a l'air de fonctionner de toute façon et chaque fois du coup je suis en phase avec les gens, j'ai jamais eu pour l'instant, ... d'entretiens ou de suivis où vraiment ça passait pas avec la</p>		

	<p>personne où vraiment on n'arrivait pas à entrer en communication quoi... Les gens ont jamais été agressif ou déçu ou négatif par rapport à l'accompagnement que je leur avait proposé quand l'accompagnement se termine, ... après que ça leur ai apporté quelque chose ou pas euh... pas forcément y en a à qui ça a absolument rien fait ni en bien ni en mal euh... je les accompagne ça a débouché sur rien... n'empêche que je me dis quand même, même si le personne elle a pas trouvé un boulot une formation, enfin bref,...de toute façon il a quand même euh... régulièrement pu voir quelqu'un où il pouvait exprimer des choses et qu'était pas là pour le juger parce que y en a plein de personne qui te disent «Putain avec euh... ANPE ou les ASSEDICS» à l'époque qui ont vachement d'apriori et qui flippent quoi, qui sentent une pression de la part d'autres structures. Donc moi déjà comme je les mets pas dans cette position là, ... ben en général, les gens, même si tu leur as rien apporté, ils ont quand même été satisfaits que tu les fasse pas chier quoi...Et pis moi, c'est important pour moi aussi quoi...</p>	<p>L169 « je suis en phase avec les gens »</p> <p>L171 « les gens ont jamais été agressif ou déçu ou négatif »</p> <p>L175 « je les accompagne ça a débouché sur rien »</p> <p>L178 « voir quelqu'un où il pouvait exprimer des</p>	<p>Congruence</p> <p>Congruence</p> <p>Reconnaissance</p> <p>Congruence</p>
--	--	---	---

		<p>choses ... »</p> <p>L179 « Et qu'était pas là pour la juger »</p> <p>(exemple)</p> <p>L183 « ils ont quand même été satisfaits que tu les fasse pas chier quoi »</p>	<p>Ethique</p> <p>Congruence</p>
11	<p>L11 : On leur a rien apporté malgré tout... ?</p> <p>L11 : Ben, pas rien parce que je me dis que ça leur apporte un autre regard, tout le monde est pas con et tout le monde est pas là pour me foute euh.. la pression et euh... peut-être que ça leur redonne confiance en un système ou une fonction voilà... ça a rien apporté là mais peut-être que la prochaine fois,</p>	<p>L186 « ca leur apporte un autre regard »</p>	<p>Confiance</p>

	<p>ils auront moins d'apriori vers un autre accompagnement et pis ... et je me dis que de toute façon si je les ai pas aidé à s'en sortir je les ai pas enfoncé non plus. Voilà quoi... Après, moi je me trouve des trucs qui me gratifie, voilà hein (sourires), ...euh parce que des fois c'est pas très gratifiant comme taf, des fois ça avance pas, t'avance à rien, y a pas de solutions bon... ben je trouve quand même des aspects où je me dis « oui ben voilà, il est pas sorti de la galère encore, il a pas passé des sales moments avec moi, je l'ai pas fait chier plus que ça » voilà...</p>	<p>L188 « peut-être ça leur redonne confiance en un système ou une fonction »</p> <p>L191 « je me dis que si je les ai pas aidé à s'en sortir je les ai pas enfoncé non plus »</p> <p>L192 « après moi je me trouve des trucs qui me gratifient »</p> <p>L193 « c'est pas très gratifiant comme taf »</p> <p>L194 « ben je trouve quand même des aspects où je me dis... »</p> <p>L195 « moi je l'ai pas fait chier plus que ça »</p>	<p>Confiance</p> <p>Reconnaissance</p> <p>Reconnaissance</p> <p>Réflexivité</p> <p>Congruence</p>
12	<p>L12 : Donc, tu te dis « il a eu confiance en moi » tu lui as apporté ça donc du coup il aura peut-être confiance en quelqu'un d'autre pour un autre accompagnement...</p> <p>L12 : En tous cas avec moi, c'est pas une mauvaise expérience, y a pas un</p>		

	rejet de l'accompagnement quoi.		
13	<p>L13 : Donc finalement, tu les embête pas quoi...</p> <p>L13 : Y en a que j'embête entre guillemets mais pour les faire avancer parce que je sais qu'ils peuvent le faire et puis au final euh... c'est pas un fonctionnement maso mais ...y en qui cherche à ce que tu les emmerde pour euh... avancer quoi et qu'on besoin de ça ça dépend des modes de relations quoi. « Pour la prochaine fois, vous ferez ci, ça et ça, je veux que vous m'amenez ça ... » où je leur demande des choses, je leur fous un peu de pression, je leur dis « moi si ça continue comme ça, l'accompagnement ben on va arriver à rien, donc on va se dire au revoir hein... et pis après ce que fera le Conseil Général, le RMI pas le RMI j'en sais rien ça me concerne pas,...enfin...c'est vos responsabilités » machin, donc des fois euh... je les mets face à leur responsabilités, y'en a qu'on besoin de ça, y en a qu'on pas besoin, des gens qui sont suffisamment responsable ou des gens qui sont beaucoup trop</p>	<p>L201 « y en a que j'embête... mais pour les faire avancer »</p> <p>L204 « y en a qui cherche à ce que tu les emmerde pour avancer »</p> <p>L205 « ça dépend des modes de relations »</p> <p>(exemple)</p> <p>L207 « je leur fous un peu la pression »</p>	<p>Contrôle</p> <p>Découverte</p> <p>Relationnelle</p> <p>Contrôle</p>

	<p>perturbé pour qu'ils soient la dedans quoi...</p>	<p>L211 « je les mets face à leur responsabilités »</p> <p>L212 « y en a qu'on besoin de ça, y en a qu'on pas besoin »</p>	<p>Contrôle</p> <p>Adaptabilité</p>
14	<p>L14 : Quels impacts ça a pour toi d'accompagner des gens , quel sens ça a aussi ? et quels effets ça peut avoir sur toi, ? qu'est-ce que ça change chez toi ? Tout à l'heure tu disais, je me gratifie...</p> <p>L14 : Ben oui parce que j'ai besoin, c'est une boulot qu'est difficile donc y a pas forcément un résultat visible donc moi comme je suis quelqu'un ... y a des gens comme ça qu'on besoin d'être récompensé valorisé ou je sais pas quoi, et que la valorisation tu l'obtiens pas comme ça et ben moi je me la donne à moi-même quoi (sourire) ... et ben si vraiment je suis embêtée euh... si je me dis là ça avance pas ou c'est une catastrophe avec cette personne ou on arrive à rien avec une personne ben dans ces cas là</p>	<p>L217 « c'est un boulot qu'est difficile »</p> <p>L218 « je suis quelqu'un ... besoin d'être récompensée, valorisée »</p> <p>L220 « et ben moi je me la donne à moi- même »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>

	<p>ben... je la fais basculer en référence euh ... je sais pas sociale avant c'était pro enfin ... si je le fais changer de système de référence ou quoi, ben je le vis pas comme un échec , c'est euh... c'est pas un échec de la personne, c'est pas mon échec non plus , c'est que pour moi, ben c'était pas le moment pour que notre travail ensemble aboutisse... je me déculpabilise vachement , c'est confortable hein... mais bon ben j'ai besoin de ça parce que sinon c'est vrai que ça peut être difficile ou tu te dis que tu sers à rien que ça a pas de sens ce que tu fais que ça sert à rien quoi,... Donc moi j'essais toujours de me dire ben non ça sert pas à rien effectivement... enfin je trouve des éléments qui me prouvent que ça sert quoi , ou que je veux entendre comme ça . J'ai perdu le fil...</p>	<p>L221 « si vraiment je suis embêtée, si je me dis ça avance pas »</p> <p>L225 « ben je le vis pas comme un échec »</p> <p>L226 « c'est pas mon échec non plus »</p> <p>L227 « je me déculpabilise vachement »</p> <p>L229 à 232 « tu te dis que tu sers à rien...je veux entendre comme ça »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>
15	<p>L15 : Euh les impacts que ça a pour toi, le sens que ça a ...</p> <p>L15 : Ah ouais...des fois c'est difficile, euh par exemple j'ai un gars euh...qui est en traitement de</p>		

	<p>substitution toxicomane ... euh... donc euh... je m'accroche ça me demande énormément d'investissement en terme de temps pour lui ... et mais j'ai pas le choix Parce qu'on discutait avec les médecins euh... si il change pas de traitement de substitution... ce qu'il s'injecte dans les jambes ... si il change pas de traitement de substitution qu'il continue l'injection, il a des pattes qui sont dans un état euh... lamentable , c'est euh... d'ici deux trois mois il est mort quoi...donc là tu te dis un petit peu, t'as pas le choix... alors en même temps du coup tu t'investis et ... c'est envahissant personnellement quand même... après c'est intéressant d'avoir quand même des billes en psycho, d'être psychologue de pouvoir avoir du recul ... et puis t'es aussi avec des collègues, des gens qui sont médecins, des psychiatre pour faire le point aussi pour échanger là dessus parce que... tu parles pas de la pluie du beau temps de « tiens je vais faire une formation de je sais pas quoi » ou machin,...euh...on parle de la mort de euh...ça peut être des propos, des conversations très lourds très chargées, pour la personne et du coup ben tu te</p>	<p>(exemple)</p> <p>L235 « je m'accroche... ça me demande énormément d'investissement en terme de temps pour lui »</p> <p>(exemple)</p> <p>L241 « tu t'investis... et c'est envahissant personnellement »</p> <p>L243 « d'être psychologue de pouvoir prendre du recul »</p> <p>L244 « t'es aussi avec des</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>
--	--	--	--

	<p>les prends, alors faut savoir s'en dessaisir aussi quoi... mais sur le coup ben ouais tu te le prends quand même, donc en ayant quand même en conscience ce qui se passe. Moi j'ai toujours quand même du recul je suis pas à fond dedans, ... je suis dans les propos de la personne, j'écoute hyper attentivement ou quoi mais euh... je mets quand même une barrière et une défense là-dessus quoi dans ma tête... parce que sinon moi le gars là si il arrive pas à changer de traitement de substitution, qu'il meurt ou je sais pas quoi ... ce sera pas rien c'est sûre enfin ça peut être vachement difficile... maintenant euh... j'ai fais tout au mieux pour essayer que euh... dans sortir donc... je me préserve aussi je pense euh... en y pensant en dehors de , en faisant des autos analyses en dehors du temps de travail que j'ai avec lui, ... donc ça envahit quelque part sur le plan personnel ... mais pour moi c'est des moments qui sont nécessaires. Par exemple quand je rentre du boulot, Tours à Loches, dans la bagnole, je repense à tous ça euh.. j'y repense je remets les choses à leur place euh... voilà, ça ça m'appartient, ça ça m'appartient pas ou euh... enfin</p>	<p>collègues...psychiatres »</p> <p>L249 « alors faut savoir s'en désaisir »</p> <p>L251 « moi j'ai toujours quand même du recul, je suis pas à fond dedans »</p> <p>L252 « je suis dans les propos de la personne, j'écoute hyper attentivement »</p> <p>L253 « je mets quand même une défense et une</p>	<p>Aide-soutien</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Congruence</p> <p>Réflexivité</p>
--	--	--	--

	<p>je remets les choses vraiment à leur place et euh... j'ai besoin d'une transition d'une demi-heure ou je sais pas quoi mais après je passe total à autre chose hein... moi je rentre chez moi hop... hop... hop... je vais voir les copains enfin je sais pas quoi , ... parce que sinon ça peut effectivement c'est pas sans laisser de traces ce truc , donc moi ça en laisse un petit peu, un quart d'heure, vingt minutes euh... voilà.</p>	<p>barrière là-dessus » (exemple)</p> <p>L257 « je me préserve aussi »</p> <p>L258 en faisant des autos analyses »</p> <p>L259 « donc ça envahit quelque part sur le plan personnel... mais pour moi c'est des moments qui sont nécessaires »</p> <p>L261 « je remets les choses à leur place »</p> <p>L263 « j'ai besoin d'une transition »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>
--	--	--	--

		L266 « c'est pas sans laisser de trace ce truc »	
16	<p>L16 : Donc t'as quand même une certaine force par rapport à tous ça parce que là c'est pas facile à gérer... là en plus c'est la santé...</p> <p>L16 : La santé c'est ouais... parce que dans la référence socio pro non, ...je l'ai vu quelque fois où les gens étaient en difficulté aussi même psychologique ... mais sinon non mais la en santé ouais les alcooliques, les toxicos, les psychopathes, là enfin,...euh... y a vraiment une problématique de la mort, du deuil, euh... de plein de choses enfin...y a des trucs qui sont lourds alors euh... c'est pas que ça m'affecte pas, ça m'affecte, j'y pense ça m'affecte mais ...euh consciemment je remets les choses à leur place, j'ai besoin de faire ce travail là ...du coup c'est pas un travail qui me... j'aime bien faire ça, c'est un travail qui me plaît euh... j'ai l'impression d'être utile ...euh... aux gens, j'ai pas d'exemple là pour</p>	<p>L275 « j'y pense, ça m'affecte mais ... je remets les choses à leur place »</p> <p>L277 « j'aime bien faire ça, c'est un travail qui me plaît, j'ai l'impression d'être utile »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>

	<p>l'instant ça fait que depuis le mois de juillet que je fais ça et que c'est des suivis longs...c'est au bout d'un an peut-être que je pourrais dire au final si euh... si y a des gens où vraiment y a eu rien de chez rien quoi ... mais comme il faut du temps ça apprend la patience hein... moi ça a, ... du coup c'est bénéfique pour moi aussi ce travail , de faire ça, ça m'apprends à être patiente, à relativiser euh... mes attentes... comme là par exemple, le type, je fais tout pour qu'il arrive à changer de traitement donc moi... j'étais un peu à fond avec et tous ça « c'est super euh... ouais on va y arriver na....na....na.... » (euphorique) et l'infirmière m'a dit « on va y arriver ou pas » il y arrivera ou il y arrivera pas ... c'était pour me faire entendre ou me préparer au fait que ... et ben peut-être que il va mourir demain aussi quoi et pis donc faut pas Donc maintenant c'est quelque chose que j'ai en tête euh ...souvent .. c'est euh... contrôlé, je me le dis régulièrement, ça va le faire ou pas ... je me donne aussi la possibilité que ça le fasse pas sans qu'après ce soit moi qui me sente en échec ou affectée par le problème de l'autre quoi, ça</p>	<p>L283 « ça m'apprends à être patiente, à relativiser mes attentes »</p> <p>(exemple)</p>	<p>Réflexivité</p>
--	--	--	--------------------

	<p>c'est comme la bagnole au début c'est contrôlé euh...le processus conduis ... pour l'instant j'en suis à me dire encore euh... la personne va s'en sortir, on va y arriver ou pas et... je pense qu'à un moment donné parce que ça me la fais sur plein de trucs ça que je l'aurais intégré, je serais vraiment imprégné de cette manière de faire , que je me le dirais plus mais je le penserais, tu vois ce que je veux dire.</p> <p>Mais pour l'instant j'ai besoin de me le dire parce qu'effectivement j'aurais tendance à euh... à vouloir que les gens aillent mieux et à mettre tout les moyens que j'ai à disposition dans le cadre de ce travail pour le faire ... ben oui mais malgré ça faut bien que ça marche , mais j'ai besoin de me le dire . C'est pas moi qu'en ai pris conscience, c'est l'infirmier de Port Bretagne qui m'a dit ça j'ai dis « oui d'accord », je vois bien ce qu'il veut me dire là, c'est qu'il faut que je me calme 5 minutes ... mon optimisme...(fin de l'enregistrement)</p>	<p>L290 « je me donne la possibilité...affectée par le problème de l'autre »</p> <p>L296 « je serai vraiment imprégné de cette manière de faire »</p> <p>L301 « j'ai besoin de me le dire »</p>	<p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p> <p>Réflexivité</p>
--	---	---	--

Annexe 9

Tableau N°1: L'accompagnement et le relation d'aide

Thèmes	Entretien de Gaëlle	Entretien de Jean-Luc	Entretien de Laurence
Présentation	L7 « je me présente, ... je demande à cette personne de se présenter »	L3 « je présente l'équipe, la chambre de Métiers » L6 « je décris l'action » L25 « je leur demande de me présenter leur parcours »	L5 « c'est dans le cadre du dispositif RSA » L7« J'explique qui je suis... » L12« Je me présente... » L14« je suis là pour vous accompagner... » L15« ou pour mettre en place des choses relatives à la santé » L33« je me présente pas du tout dans un cadre...où ils sont là pour me rendre des comptes »
Objectif	L15 « les tenants et les aboutissants » L17 « le déroulement de	L12 « on apporte une plus-value » L15 « c'est le fait qu'ils ont tous à disposition » « Essayez... »	L63 « Fixer des objectifs, des échéances » L65 « Je planifie à moitiés des

	l'accompagnement »		trucs » L115 « je vous accompagne dans vos démarches liés à la santé » L116 « je suis votre référent » L117« je fais l'accompagnement »
Nature des difficultés		L29 « Alors est-ce des problèmes sociaux, de mobilité,... »	L21« des gens qui sont quand même très éloignés de l'emploi... » L21« alcooliques ou toxicomans... pathologie de la personnalités »
Ethique	L63 « mettre à égal »	L38 « on ne peut pas travailler comme ça avec des adultes » L43 « qu'on va respecter leur besoin » L97 « je les garde pour moi » L101 « il faut pas commettre d'erreurs » L143 « y a pas de jugements derrière »	L74 « je suis pas là pour porter de jugement » L74 « je suis pas là pour leur dire quoi faire de leur vie ... les obliger à ... »

<p>Congruence</p>	<p>L66« on est des adultes, on se dit les choses »</p>	<p>L45 « ca se fait par des mimiques, par de gestes, par l'écoute aussi... »</p> <p>L47 « je ne sais pas se qui se produit »</p> <p>L48 « les gens se confient facilement à moi et je ne sais pas trop pourquoi ».</p> <p>L52 « j'arrive à me mettre à leur portée »</p> <p>L 56« ils doivent sentir que je comprends . Je sais pas j'en sais rien ...»</p> <p>L59 « relation de confiance qui se crée... »</p> <p>L60 « ...mais je ne suis pas sûre que ça se fasse sur des mots. »</p> <p>L62 « je suis prêt à écouter tout »</p> <p>L64 « non, j'ai même pas besoin de le dire »</p> <p>L78 « une écoute »</p> <p>L87 « je rentre facilement dedans »</p> <p>L88 « C'est vraiment une relation peut-être un peu particulière j'en sais rien... »</p>	<p>L19« je travaille dans une relation de confiance »</p> <p>L20« j'ai besoin de travailler en confiance avec eux »</p> <p>L30« c'est quand ils sont prêts »</p> <p>L31« les détendre au maximum »</p> <p>L32« qu'ils puissent me dire tout »</p> <p>L34« je leur demande de me révéler le maximum de choses »</p> <p>L40 « il le constate dans ma manière d'être avec eux »</p> <p>L41 « ils me testent...</p> <p>L46 « je leur dis clairement ce que je pense, ce que je perçois</p> <p>L52 « parfois t'es en confiance direct avec la personne »</p> <p>L55 « Il va falloir beaucoup travailler pour gagner leur confiance »</p> <p>L162 « c'est en dehors du contenu...le ton, le rythme de ma</p>
-------------------	--	---	--

		<p>L89 « ça peut être des choses très intime »</p> <p>L135 « ils doivent sentir sue je les comprends dans leur difficultés »</p> <p>L94 « parce que je les écoute parce que je suis là ... »</p> <p>L138 « si je te comprends »</p>	<p>voix...ou je le recule des gens. »</p> <p>L95 « J'évite d'être agressive »</p> <p>L96 « le ton de ma voix »</p> <p>L139 « je perçois qu'ils fonctionnent comme ça »</p> <p>L160 « je nomme la personne, je la regarde direct »</p> <p>L161 « je suis là, t'es là... »</p> <p>L169 « je suis en phase avec les gens »</p>
Contrôle	<p>L31 « en me donnant des justificatifs »</p> <p>L34 « démarches, entreprises, justificatifs »</p> <p>L36 « pour aussi notifier auprès du Conseil Général »</p> <p>L52 « obligatoirement faire des démarches »</p>	<p>L119 « oui voilà j'ai vraiment envie de mettre la barrière »</p> <p>L120 « et là y a des comptes à rendre au Conseil Général »</p>	<p>L47 « ils sont pas pénalisés » « Y a pas de sanctions »</p> <p>L92 « Je me mets dans une posture d'ascendance »</p> <p>L131 « Un peu de fermeté, d'autorité en restant bienveillant »</p>
Définition de l'accompagnement	<p>L41 « le principe d'accompagner, c'est marcher ensemble »</p> <p>L45 « qu'ils soient autonomes »</p> <p>L48 « je ne fais pas à leur place »</p> <p>L48 « on traverse ensemble »</p> <p>L85 « accompagnement »</p>		<p>L124 « je suis accompagnatrice santé »</p> <p>L127 « ils me perçoivent comme quelqu'un qui les accompagne »</p>

	approprié »		
Adaptation	<p>L20 « pas une démarche type ça dépend vraiment de la personne »</p> <p>L51 « ...voir comment je peux accompagner les gens »</p> <p>L56 « j'adapte en fonction des personnalités »</p> <p>L89 « évaluer le vocabulaire »</p> <p>L91 « je pense que je m'adapte »</p> <p>L96 « c'est instinctif »</p> <p>L105 « c'est aussi en fonction de la personne en face de moi »</p>		<p>L68 « Moi je fonctionne selon le temps des gens »</p> <p>L71 « Faut sans arrêt s'adapter, faut se caler vachement »</p> <p>L76 « Très spécifiques aux besoins des gens quoi... »</p> <p>L93 « Besoin d'être driver, coacher...d'une relation beaucoup plus douce »</p> <p>L105 « adapter quoi ... »</p> <p>L107 « t'es obligé (de t'adapter) »</p> <p>L132 « après faut jongler »</p> <p>L134 « jouer sur les deux tableaux »</p>
Posture physique	<p>L102 « souriante »</p> <p>L103 « pas les bras croisés, les jambes croisé »</p> <p>L104 « parle beaucoup avec les mains »</p>	<p>L104 « je regarde toujours la personne »</p> <p>L106 « je préférerais une table ronde »</p>	<p>L136 « je suis pas avachi sur mon truc...je suis ...bien.. »</p>
DON		<p>L172 « impact négatif » « parce que le fait de donner... »</p> <p>L194 « cette envie d'aider</p>	

		<p>l'autre »</p> <p>L196 « j'aurais donné ma chemise à des pauvres gens heureux »</p> <p>L203 « Moi si je le fais c'est pour les personnes et si elles sont heureuses... »</p>	
Outils de communication	<p>L61 « café, clope...outil de travail »</p> <p>L82 « essayé le café, la rigolade ...ferme »</p> <p>L96 « Expliquez avec vos mots... »</p>	<p>L23 « si mes explications ont été clair »</p> <p>L23 « ça vient de mots que j'utilise »</p> <p>L192 « 'aime le contact, j'aime le relationnel »</p> <p>L110 « j'aime bien la convivialité »</p>	<p>L16« Est-ce que c'est clair... »</p> <p>L38« je sais que c'est au bout de 4 5 fois »</p> <p>L83 « très introvertis... et ben c'est moi qui parle »</p> <p>L 89« les gens arrivent à se décroincer »</p> <p>L90 « ils parlent facilement »</p> <p>L97 « c'est tout dans la communication non verbale »</p> <p>L99 « ça fais un peu PNL »</p> <p>L103 « en posant de questions pas ouvertes et très précises »</p> <p>L138 « j'appelle les gens monsieur »</p> <p>L148 « faut pas être intrusif »</p> <p>L152 « commencer la conversation sur un mode qu'est</p>

			<p>pas personnelle »</p> <p>L157 « arrêter son flots de paroles » L158 « je reformulais un peu »</p> <p>L159 « t'es obligé de re canaliser »</p>
Ouverture / Découverte de l'autre		<p>L97 « j'apprends des choses... »</p> <p>L98 « Mais ça me permet de savoir comment la personne fonctionne... »</p> <p>L100 « ça m'aide à comprendre la personne »</p>	<p>L35« bien comprendre et avancer »</p> <p>L50 « et moi j'apprends à les connaître aussi »</p> <p>L60 « j'informe de tout ce que je fais »</p>
Reconnaissance	<p>L136 « satisfaction »</p> <p>L123 « résultat positif »</p> <p>L124 « assez gratifiant »</p> <p>L126 « grâce à vous »</p> <p>L127 « agréable d'entendre ce genre de discours »</p>	<p>L198 « Sans retour, j'en ai rien à fiche... »</p> <p>L199 « j'attends rien... »</p> <p>L206 « je suis content quand ça marche »</p> <p>L209 « y a des résultats bien sûr que j'y trouve une satisfaction »</p>	

Annexe 10

Tableau n°2 : Les échanges et les dialogues

Thèmes	Entretien de Gaëlle	Entretien de Jean-Luc	Entretien de Laurence
Outils de communication	<p>« café, clope...outil de travail »</p> <p>« explorama »</p> <p>« essayé le café, la rigolade ...ferme »</p> <p>« Expliquez avec vos mots... »</p>	<p>« si mes explications ont été clair »</p> <p>« ça vient de mots que j'utilise »</p> <p>« ils doivent sentir sue je les comprends dans leur difficultés »</p> <p>« 'aime le contact, j'aime le relationnel »</p> <p>« j'aime bien la convivialité »</p>	<p>L16« Est-ce que c'est clair... »</p> <p>L38« je sais que c'est au bout de 4 5 fois »</p> <p>L83 « très introvertis... et ben c'est moi qui parle »</p> <p>L 89« les gens arrivent à se décoincer »</p> <p>L90 « ils parlent facilement »</p> <p>L97 « c'est tout dans la communication non verbale »</p>

			<p>L99 « ça fais un peu PNL »</p> <p>L103 « en posant de questions pas ouvertes et très précises »</p> <p>L138 « j'appelle les gens monsieur »</p> <p>L148 « faut pas être intrusif »</p> <p>L152 « commencer la conversation sur un mode qu'est pas personnelle »</p> <p>L157 « arrêter son flots de paroles » L158 « je reformulais un peu »</p> <p>L159 « t'es obligé de re canaliser »</p>
Ouverture / Découverte de l'autre	« on se dit les choses »	<p>« j'apprends des choses... »</p> <p>« Mais ça me permet de savoir comment la personne fonctionne... »</p> <p>« ça m'aide à comprendre la personne »</p>	<p>L35« bien comprendre et avancer »</p> <p>L50 « et moi j'apprends à les connaître aussi »</p> <p>L60 « j'informe de tout ce que je fais »</p>
Reconnaissance	<p>« satisfaction »</p> <p>« résultat positif »</p>	<p>« Sans retour, j'en ai rien à fiche... »</p> <p>« j'attends rien... »</p>	

	<p>« assez gratifiant »</p> <p>« grâce à vous »</p> <p>« agréable d'entendre ce genre de discours »</p>	<p>« je suis content quand ça marche »</p> <p>« y a des résultats bien sûr que j'y trouve une satisfaction »</p>	
--	---	--	--

Annexe 11

Tableau n°3 : La relation dialogique : Comparaison entre les entretiens de Gaëlle, Jean-Luc et Laurence avec les catégories essentielles du dialogue d'Alexandre Lhotellier

	Entretien de Gaëlle	Entretien de Jean-Luc	Entretien de Laurence
<p>Respect</p> <p>« Respect ne signifie pas supposer mais fonder autrui ».</p>	<p>L14 « je lui explique »</p> <p>L17 « je lui explique tout le déroulement de l'accompagnement »</p> <p>L63 « C'est à dire que mon but c'est de mettre à égal »</p> <p>L65 « moi j'ai un savoir sur certaines choses, ils ont un savoir sur d'autre que moi j'ai pas. »</p>	<p>L10 « je présente le déroulement »</p> <p>L43 « qu'on va les respecter, qu'on va respecter leur besoin »</p> <p>L97 « je les garde pour moi »</p> <p>L101 « il faut pas commettre d'erreurs »</p> <p>L143 « y a pas de jugements derrière »</p>	<p>L6 « ...enfin j'explique vraiment »</p> <p>L7 « j'explique qui je suis »</p> <p>L58 « Moi je préviens de tout ce que je fais »</p> <p>L64 « Donc je fais jamais de choses derrière son dos »</p> <p>L74 « je suis pas là pour porter de justement non plus, que je suis pas là pour euh... leur dire quoi faire de leur vie, euh ... les obliger à ou ... »</p>
<p>Reconnaissance</p> <p>« La reconnaissance est la découverte compréhensive de l'autre ».</p>	<p>L66 « on est des adultes, on se dit les choses »</p> <p>L105 « Voilà je discute... »</p>	<p>L97 « j'apprends des choses... »</p> <p>L98 « Mais ça me permet de savoir comment la personne fonctionne... »</p> <p>L100 « ça m'aide à comprendre la</p>	<p>L35 « bien comprendre et avancer »</p> <p>L50 « et moi j'apprends à les connaître aussi »</p> <p>L60 « j'informe de tout ce que je fais »</p>

		personne «	
<p>Authenticité</p> <p>« L'authenticité se révèle comme la reconnaissance de ma fin, au double sens du terme, finalité et totalité ».</p>	<p>L16 « Disons que l'objectif pour moi c'est pas de garder la personne dont le dispositif, c'est qu'elle sorte au plus vite et au mieux. »</p>	<p>L12 « nous on apporte une plus-value, c'est le fait d'être à la chambre de métiers et que on a un réseau d'entreprise important euh... »</p> <p>L14 « c'est le fait de travailler à 3 sur cette action que y a des visions un peu différents hein... »</p>	<p>L15 « je suis là pour vous accompagner ou pour mettre en place des choses relative à la santé euh ... »</p> <p>L35 « pour que je puisse bien comprendre et avancer quoi ».</p> <p>L62 « Après je travaille aussi en essayant de se fixer des objectifs des échéances »</p> <p>L66 « je planifie à moitié des trucs sans qu'ils sentent que c'est pour demain »</p> <p>L117 « je suis votre référente dans le cadre du dispositif du RSA, je suis référente ou euh ... je fais l'accompagnement voilà »</p> <p>L124 « Je suis accompagnatrice santé »</p>
<p>Reciprocité</p> <p>« Le dialogue est aller et retour, je et tu, accueil du donné et restitution de l'écoute, reprise permanent de l'un et de l'autre... »</p>	<p>L90 « je vais essayer de m'adapter alors après euh...d'évaluer le vocabulaire que les gens peuvent avoir »</p> <p>L96 « je lui ai dit : « Expliquez avec vos mots à vous ce que je viens de dire » »</p>	<p>L98 « Mais ça me permets de savoir comment la personne fonctionne, je sais ce qui ... peut poser difficultés dans sa recherche d'emploi, son entourage etc...</p> <p>L101 « Ca m'aide à comprendre la personne »</p> <p>L150 « j'ai dit « c'est pas grave, je comprends c'est pas grave,</p>	<p>L139 « c'est parce que je perçois qu'ils fonctionne comme ça pour avancer, ... donc ben voilà j'utilise leur mode qui les fait avancer quoi »</p> <p>L204 « y en qui cherche à ce que tu les emmerde pour euh... avancer quoi et qu'on besoin de ça ca dépend des modes de relations quoi »</p>

		essaie de trouver 1 euros pour payer le bus , tu viens demain, on discute de tout ça » L151 « voilà bon il faut trouver des solutions »	
Responsabilité « L'aboutissement du dialogique, c'est le collègue, la conscience collégiale, la responsabilité collective engagée ».	L40 « le principe d'accompagner, c'est marcher ensemble » L45 « qu'ils soient autonomes » L48 « on traverse ensemble »	Pas évoqué dans le discours	Pas évoqué dans le discours
Acceptation « Le vrai dialogue avec autrui passe par l'acceptation de mon propre sens ».	L84 « je veux bien me remettre en question mais euh... » L116 « Euh j'ai besoin aussi moi d'avancer dans ma pratique ... » L139 « prouver que je suis une professionnelle ... compétente »	L114 « je ne sais pas comment la personne me voit en tout cas dans les premiers temps... est-ce qu'elle me voit comme quelqu'un de responsable qui a peut-être le pouvoir entre guillemets et qui,... et ça ça me dérange un peu dans l'échange. » L175 « pourquoi j'ai fait ce métier, comme je disais tout à l'heure effectivement moi la galère je l'ai connu, peut-être ça vient du fait que j'ai connu cette galère, j'en sais rien euh » L214 « je ressens une certaine	L192 « parce que des fois c'est pas très gratifiant comme taf, des fois ça avance pas, t'avance à rien, y a pas de solutions bon... » L217 « c'est un boulot qu'est difficile » L225 « je le vis pas comme un échec , c'est euh... c'est pas un échec de la personne, c'est pas mon échec non plus , c'est que pour moi, ben c'était pas le moment pour que notre travail ensemble aboutisse... je me déculpabilise vachement » L231 « Donc moi j'essais toujours de me dire ben non ça sert pas à rien effectivement... enfin je trouve des éléments qui me prouvent que ça sert quoi , ou que je veux entendre comme ça » L257 « je me préserve aussi je pense euh... en

		<p>fatigue , une certaine lassitude »</p> <p>L215 « je sens que ça me pèse de plus en plus »</p> <p>L216 « il faut avoir les reins solides »</p> <p>L217 « il faut être jeune pour faire cela »</p>	<p>y pensant en dehors de , en faisant des autos analyses en dehors du temps de travail que j'ai »</p> <p>L263 « je remets les choses vraiment à leur place et euh... j'ai besoin d'une transition d'une demi-heure »</p> <p>L267 « effectivement c'est pas sans laisser de traces ce truc , donc moi ça en laisse un petit peu, un quart d'heure, vingt minutes euh... voilà »</p>
<p>Créativité</p> <p>« Accéder au dialogue, c'est non seulement reconnaître l'origine de l'autre, mais l'accroître ».</p>	<p>Pas évoqué dans le discours</p>	<p>Pas évoqué dans le discours</p>	<p>L176 « même si la personne elle a pas trouvé un boulot une formation, enfin bref,...de toute façon il a quand même euh... régulièrement pu voir quelqu'un où il pouvait exprimer des choses »</p> <p>L183 « ben en général, les gens, même si tu leur as rien apporté, ils ont quand même été satisfaits que tu les fasse pas chier quoi...Et pis moi, c'est important pour moi aussi quoi... »</p> <p>L186 « ça leur apporte un autre regard, tout le monde est pas con et tout le monde est pas là pour me foute euh.. la pression et euh... peut-être que ça leur redonne confiance en un système ou une fonction voilà... »</p> <p>L278 « j'ai l'impression d'être utile ...euh...</p>

			aux gens »
--	--	--	------------

Annexe 12

Tableau n°4 : La Congruence

Entretien de Gaëlle	Entretien de Jean-Luc	Entretien de Laurence
L66 « on est des adultes, on se dit les choses »	<p>L45 « ca se fait par des mimiques, par de gestes, par l'écoute aussi... »</p> <p>L47 « je ne sais pas se qui se produit »</p> <p>L48 « les gens se confient facilement à moi et je ne sais pas trop pourquoi ».</p> <p>L52 « j'arrive à me mettre à leur portée »</p> <p>L 56« ils doivent sentir que je comprends . Je sais pas j'en sais rien ...»</p> <p>L59 « relation de confiance qui se crée... »</p> <p>L60 « ...mais je ne suis pas sûre que ça se fasse sur des mots. »</p> <p>L62 « je suis prêt à écouter tout »</p> <p>L64 « non, j'ai même pas besoin de le dire »</p> <p>L78 « une écoute »</p> <p>L87 « je rentre facilement dedans »</p> <p>L88 « C'est vraiment une relation peut-être un peu particulière j'en sais rien... »</p> <p>L89 « ça peut être des choses très intime »</p> <p>L135« ils doivent sentir que je les comprends dans</p>	<p>L19« je travaille dans une relation de confiance »</p> <p>L20« j'ai besoin de travailler en confiance avec eux »</p> <p>L30« c'est quand ils sont prêts »</p> <p>L31« les détendre au maximum »</p> <p>L32« qu'ils puissent me dire tout »</p> <p>L34« je leur demande de me révéler le maximum de choses »</p> <p>L40 « il le constate dans ma manière d'être avec eux »</p> <p>L41 « ils me testent... »</p> <p>L46 « je leur dis clairement ce que je pense, ce que je perçois »</p> <p>L52 « parfois t'es en confiance direct avec la personne »</p> <p>L55 « Il va falloir beaucoup travailler pour gagner leur confiance »</p> <p>L162 « c'est en dehors du contenu...le ton, le rythme de ma voix...ou je le recule des gens. »</p> <p>L95 « J'évite d'être agressive »</p> <p>L96 « le ton de ma voix »</p> <p>L139 « je perçois qu'ils fonctionnent comme ça »</p>

	<p>leur difficultés »</p> <p>L94 « parce que je les écoute parce que je suis là ... »</p> <p>L138 « si je te comprends »</p>	<p>L160 « je nomme la personne, je la regarde direct »</p> <p>L161 « je suis là, t'es là... »</p> <p>L169 « je suis en phase avec les gens »</p>
--	--	--

Annexe 13

Tableau n°5 : La Réflexivité

Entretien de Gaëlle	Entretien de Jean-Luc	Entretien de Laurence
<p>L84 « me remettre en question »</p> <p>L86 « faire quelque chose pour elle »</p> <p>L86 « j'essaie plein de choses : l'autorité...laxisme »</p> <p>L99 « j'ai besoin d'être sure »</p> <p>L116 « avancer dans ma pratique »</p> <p>L117 « façon de fonctionner qui n'est pas toujours adapté à chaque individu »</p> <p>L118« je ne travaille pas avec des boites de conserves »</p> <p>L119 « être à l'écoute de reproches, des critiques »</p> <p>L130 « déculpabiliser »</p> <p>L131 « gérer cette difficulté »</p> <p>L131« avant je pouvais rentrer en pleurant »</p> <p>L133 « si c'est un échec... ça m'a remise en »</p>	<p>L18 « on verra ce qu'ils attendaient et puis ce que l'on a pas apporté »</p> <p>L36« oui, j'avais l'impression d'être un peu trop directif »</p> <p>L75 « Mais je ne sais pas ce qui se passe, pourquoi est-ce qu'elle me parle... »</p> <p>L78 « Voilà, je ne sais pas... »</p> <p>L113« je ne sais pas comment la personne me voit »</p> <p>L115 « ça me dérange un peu dans l'échange »</p> <p>L130 « là on est impuissant quoi »</p> <p>L151 « Voilà il faut trouver des solutions »</p> <p>L151 « on n'est pas suffisamment armé »</p> <p>L159 « c'est pas évident de mettre des mots dessus »</p> <p>L162 « d'analyser sa propre pratique »</p>	<p>L51 « c'est vachement intéressant</p> <p>L62 « Moi je suis clair »</p> <p>L194 « ben je trouve quand même des aspects où je me dis... »</p> <p>L217 « c'est un boulot qu'est difficile »</p> <p>L218 « je suis quelqu'un ... besoin d'être récompensée, valorisée »</p> <p>L220 « et ben moi je me la donne à moi-même »</p> <p>L221 « si vraiment je suis embêtée, si je me dis ça avance pas »</p> <p>L225 « ben je le vis pas comme un échec »</p> <p>L226 « c'est pas mon échec non plus »</p> <p>L227 « je me déculpabilise vachement »</p> <p>L229 à 232 « tu te dis que tu sers à rien...je veux entendre comme ça »</p> <p>L235 « je m'accroche... ça me demande</p>

<p>question »</p> <p>L135 « être cohérente avec ce que je suis... »</p> <p>L137 « je parle je ne garde pas »</p> <p>L139 « prouver que je suis une professionnelle ... compétente »</p>	<p>L165 « Voilà déjà on se demande pourquoi on fait ces métiers »</p> <p>L170 « tensions familiales »</p> <p>L170 « j'étais vidé, tendu »</p> <p>L173 « j'ai pris beaucoup de recul »</p> <p>L174 « qu'est-ce qui est le plus important quoi »</p> <p>L175 « peut-être ça vient du fait que j'ai connu la galère »</p> <p>L213 « je ressens une certaine fatigue , une certaine lassitude »</p> <p>L215 « je sens que ça me pèse de plus en plus »</p> <p>L216 « il faut avoir les reins solides »</p> <p>L216 « il faut être jeune pour faire cela »</p>	<p>énormément d'investissement en terme de temps pour lui »</p> <p>L241 « tu t'investis... et c'est envahissant personnellement »</p> <p>L243 « d'être psychologue de pouvoir prendre du recul »</p> <p>L249 « alors faut savoir s'en désaisir »</p> <p>L251 « moi j'ai toujours quand même du recul, je suis pas à fond dedans »</p> <p>L253 « je mets quand même une défense et une barrière là-dessus »</p> <p>L257 « je me préserve aussi »</p> <p>L258 en faisant des autos analyses »</p> <p>L259 « donc ça envahit quelque part sur le plan personnel... mais pour moi c'est des moments qui sont nécessaires »</p> <p>L261 « je remets les choses à leur place »</p> <p>L263 « j'ai besoin d'une transition »</p> <p>L266 « c'est pas sans laisser de trace ce truc »</p> <p>L275 « j'y pense, ça m'affecte mais ... je remets les choses à leur place »</p> <p>L277 « j'aime bien faire ça, c'est un travail qui me plait, j'ai l'impression d'être utile »</p> <p>L283 « ça m'apprends à être patiente, à</p>
---	---	---

		<p>relativiser mes attentes »</p> <p>L290 « je me donne la possibilité...affectée par le problème de l'autre »</p> <p>L296 « je serai vraiment imprégné de cette manière de faire »</p> <p>L301 « j'ai besoin de me le dire »</p>
--	--	---

De nombreux ouvrages exposent des modèles d'accompagnements possibles mais ici l'auteure s'intéresse à la pratique de l'accompagnant. Elle décrit son poste de référent de parcours professionnel auprès de bénéficiaires du RSA et tente d'explorer la posture professionnelle de l'accompagnant. Après avoir analysé certaines clés favorisant l'accompagnement : la relation dialogique, la congruence et la réflexivité, l'auteure éprouve ces notions auprès de trois interlocuteurs de bénéficiaires du RSA. Elle découvre finalement dans le discours des professionnels, un agir caché qui lui permet d'identifier une posture professionnelle propre. Entre relation dialogique, congruence et réflexivité, l'auteure est incitée à repenser sa posture dans la relation d'accompagnement.

Mange bøger beskriver modeller tilbehør mulig, men her forfatteren fokuserer på praksis rådgiver. Hun beskriver hendes position som referent karriere med modtagere af RSA og forsøger at udforske den professionelle holdning af rådgiver. Efter at have gennemgået nogle af de vigtigste støtte akkompagnement: den dialogiske forhold, kongruens og refleksivitet, forfatteren oplever disse begreber med tre partnere modtagere af RSA. Hun til sidst finder i diskurs fagfolk, en skjult handling, gør det muligt at identificere en bestemt faglig kropsholdning. Mellem dialogiske forhold, og refleksivitet, kongruens forfatter er opfordres til at genoverveje sin position i forhold coaching.